

适用于中央国家机关、地方国家机关

新大纲

2010

面试

● 公务员录用考试公共科目教材 ●

名师讲堂

专家联袂 权威实用

公务员考录资深专家、公务员考试命题组原组长 **周盈** 主编

时事出版社

公务员录用考试公共科目教材
适用于中央国家机关、地方国家机关

面 试

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, 2009. 10

ISBN 978-7-80232-287-5

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 (2009) 第 166040 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.shishishe.com

印刷: 北京市密东印刷有限公司

开本: 850×1168 1/16 印张: 18.25 字数: 478 千字

2009 年 10 月第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

定价: 32.00 元

前言

自《中华人民共和国公务员法》实施以来,由于采取“公开考试、严格考察、平等竞争、择优录取”的原则进行,这就打破了身份、地域界限,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。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,考试的试题难度逐年增大。因此,要想在公务员录用考试中顺利通过,必须认真复习准备,严肃对待。另外,近年来一些公务员录用考试用书存在着低水平复制、质量良莠不齐等问题,甚至误导报考者。正是为了解决这一实际问题,时事出版社组织北京大学、中国人民大学、中共中央党校、国家行政学院等单位的专家学者,从提高报考者的复习效率和考试的成功率出发,根据人力资源和社会保障部最新颁布的公务员录用考试公共科目考试大纲,编写、推出了这套教材。

本套教材由中央国家机关公务员录用考试命题组原组长、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》、《行政职业能力测验标准预测试卷及真题详解》、《申论标准预测试卷及真题详解》、《公共基础知识标准预测试卷及真题详解》和《面试》。本套教材具有三大鲜明特点:

一、重点突出,内容精练。本套教材根据 2010 年考试大纲,按照简编精华的取舍标准,确定编写范围和深度,既要知识面宽广,又要突出重点、难点,即:“普遍撒网,重点捞鱼”;文字表达精炼,简洁明快。这是在总结 13 年教材编写经验的基础上出版的精品教材。

二、与时俱进,素材新颖。本套教材根据我国现代化建设的新发展、新成就,以及跟踪近年来公务员录用考试的新变化、新动向和命题规律特点,采集新内容、新素材,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得到最大收获,收到事半功倍之效。

三、深入浅出,形式灵活。本套教材理论联系实际,在详细剖析各类典型例题的基础上,从提高考生的应试能力出发,设计了众多灵活多样、由浅入深的训练题以及全真模拟试卷,并从中央、省级公务员主管部门建立的国家级和省级公务员考试笔试面试专家题库中,抽取了部分试题补充其中,具有预测性和实战性,使考生在复习中得到强化训练和提高。

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考核,面试成功与否,往往决定报考者的命运。因此,为了帮助报考者复习准备面试,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,编写了《面试》一书,其最大的特色有以下方面:

一是本书全面、系统地介绍了面试的概念、特征、内容、方法和步骤等,使报考者知己知彼,对公务员面试有一个宏观的把握,全面了解面试的基本方法 and 要求,避免面试时紧张情绪,帮助报考者树立信心,使复习备考更有针对性。

二是根据近年来公务员面试的实践,认真总结了应对面试的策略与技巧,如:把握面试的 3 个基本原则、了解非常规面试的 10 大招法、避免面试的 12 个“高级”错误、小心面试中的 4 大语言陷阱、避免在面试中使用的 8 大忌语、纠正在面试中的 10 个小动作、掌握面试常用的 11 个技

巧、如何化解面试“打压”的6个方法等,其总结提炼的应对面试的策略与技巧,可以说是全面、丰富、实用、有效。

三是强化了面试实战训练,对常用面试的各类题型进行了解析,列举了面试10大难题的样板回答、面试中常见的55个问题的制胜回答、30道专业知识面试考题回答。同时,还收录了完整详细的中央国家机关2002年公务员录用考试面试结构化面谈标准题本,让报考者对公务员考试、面试环节与评分标准能够作到了然于胸。另外,我们还精选了2009年中央国家机关及其直属机构和地方省市公务员面试部分真题,并作了详细的解析,旨在为考生提供多方面的真题实战训练,以达到更佳的学习效果。而2009年之前的面试真题,我们则精挑细选,归纳整理成八大类共110例,并详细解析,具有很强的实战性、指导性。

由于时间仓促和水平有限,本书难免会有疏漏乃至不妥之处,敬请广大报考者和读者指正。

编 者

2009年10月

前

言

2

目 录 ■■■■■■■■■■

第一部分 面试及面试的准备

第一章 面试概述 /3

- 第一节 面试的概念和特征 /3
- 第二节 面试的作用和功能 /6
- 第三节 面试的内容和形式 /7
- 第四节 面试的要素和程序 /10
- 第五节 面试的原则和步骤 /11
- 第六节 面试的组织和实施 /15
- 第七节 面试试题的命制和设计 /17
- 第八节 面试的历史和发展趋势 /22

第二章 面试方法 /27

- 第一节 结构化面试 /27
- 第二节 无领导小组讨论 /37
- 第三节 抽签演讲答辩 /45
- 第四节 情景模拟面试 /48
- 第五节 文件筐测验 /51

第三章 面试测评要素 /58

- 第一节 面试测评要素的定义 /58
- 第二节 有关测评要素的试题分析 /60

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 培养良好的面试用语习惯 /95
- 第二节 面试前的资料收集 /99
- 第三节 面试前的临场准备 /100

第二部分 面试策略与技巧

第一章 面试的策略要点 /113

第一节 把握面试的三个基本原则 /113

第二节 了解非常规面试的招法 /114

第三节 避免面试的“高级”错误 /117

第四节 小心面试中的语言陷阱 /119

第五节 避免使用面试忌语 /122

第二章 面试策略的具体运用 /124

第一节 面试起始阶段的应对之策 /124

第二节 面试进行中的应对之策 /125

第三节 面试结尾阶段的应对之策 /133

第三章 面试过关技巧 /136

第一节 面试常用的 11 个技巧 /136

第二节 如何化解面试时的“打压” /140

第三节 如何巧妙回答一些个人问题 /143

第四节 如何提高讲话策略与口才水平 /146

第五节 如何巧妙应对不同类型的考官 /150

第三部分 面试实战训练

第一章 常用面试的各类题型解析 /159

第一节 面试 10 大难题的样板回答 /159

第二节 面试中常见问题的制胜回答 /164

第三节 专业知识面试考题精选 /181

第二章 精选面试试题列举 /190

第一节 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 /190

第二节 2009 年国家公务员录用考试面试真题精选 /195

2009 年 1 月 21 日外交部面试题 /195

2009 年 2 月 11 日最高人民法院面试题 /197

2009 年 2 月 11 日环保部面试题 /199

2009 年 2 月 11 日教育部面试题 /200

2009 年 2 月 13 日人力资源和社会保障部面试题 /202

2009 年 2 月 14 日文化部面试题 /204

2009 年 2 月 15 日中央宣传部面试题 /206

2009 年 2 月 17 日民政部面试题 /207

2009 年海关系统面试真题精选 /209

第三节 2009 年国家税务局面试真题精选 /214

2009 年 2 月 10 日北京市国家税务局面试题 /214

2009 年 2 月 16 日天津市国家税务局面试题 /215

2009 年 2 月 20 日四川省国家税务局面试题 /217

2009年2月21日海南省国家税务局面试题	/219
2009年2月22日山东省国家税务局面试题	/220
2009年2月27日吉林省国家税务局面试题	/221
2009年3月6日辽宁省国家税务局面试题	/222
第四节 2009年地方公务员录用面试真题精选	/224
2009年吉林省公务员考试面试题	/224
2009年陕西省公务员面试题	/230
2009年8月17日安徽公务员考试面试题	/231
2009年5月16日江苏省公务员面试题	/232
2009年6月18日湖北招警面试题	/233
2009年7月5日上午湖南省常德公务员面试题	/234
2009年7月6日湖南怀化公务员面试题	/235

第三章 精选经典面试真题分类解析 /236

第一节 自我介绍和评价类题型	/236
第二节 人际关系类题型	/242
第三节 组织计划能力类题型	/246
第四节 串词编故事类题型	/251
第五节 情景模拟类题型	/252
第六节 对待工作失误类题型	/255
第七节 哲理分析类题型	/257
第八节 时事政策分析类题型	/259

第四章 考生谈面试经验 /267

第一节 面试成功经验	/267
如何在十天内使面试拿到80分	/267
网友谈公务员面试成功经验	/269
迈向成功的11大关键词	/270
第二节 面试失败教训	/273
笔试第三名的面试失败经历	/273
第一次国考面试的经验教训	/273
第三节 考官高见	/277

第一部分 ■■■■■■

面试及面试的准备

本部分主要是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、面试的试题策划和设计做了简要介绍；对常用的结构化面试、无领导小组讨论、抽签演讲答辩、情景模拟面试和文件筐测验这5种最典型的面试方法进行了详细讲解；对公务员面试经常使用的8个通用测评要素及试题进行了分析；对心理素质测评的种类和方式做了概述，并为考生提供了一幅使用方便、实用性强的“面试准备路线图”。

通过对本部分的阅读和学习，使广大考生知己知彼，对公务员面试有一个宏观的把握，全面了解掌握面试的基本方法和要求，减轻对面试的紧张情绪，使复习备考更有针对性。

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,考查其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、作弊等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仍众说纷纭。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,应试者口头答问题的考试形式;有人认为,面试是通过对应试人员外部行为(语言的与非语言的)的观察与评价,来实现对其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,权衡其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,但没有反映出面试的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,就是考察应聘者能否担任某职?与其他应聘者相比这个人如何?这些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地观察与交谈,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) 面试内容的灵活性

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,一位有多年档案工作的经历,另一位是档案管理专业的应届大学本科毕业生。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,国家质量监督检验检疫总局的有关技术监督岗位与人力资源和社会保障部的考录岗位,无论工作性质、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。但这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。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、职位以及自己关心的信息。

(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的情况或素质,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精神、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,应试者可能目光黯淡,双眉紧皱,出现明显的焦急或压抑的神色。总之,主考官可以借助对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都发挥着重要作用。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。一个情绪抑郁的人,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,常常会无休止地快速运动手脚,双手还可能不断颤抖。一个缺乏自信和创新精神的人,会始终让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、准确性如何等。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;讲话速度快者多为急躁性格;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和讨论,评委们也是逐个观察应试者的表现。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,且侧重于知识考查,考查内容具体,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。考查内容不像笔试那么单一,既要考查应试者的专业知识、工作能力和实践经验,又要考查其仪表、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。而在笔试、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。

(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,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、可以考查以笔试手段甄选人员难以考查到的内容

笔试是以文字为媒介,考查一个人知识水平、素质能力的考核方式,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出来的,却可以通过面试来考查。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掩饰了,因为我们的表情往往不容易撒谎。

二、可以综合考查应试者的知识、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,并有效地识别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。如果再辅之以面试形式,就给了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、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,就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,还可考查应试者的组织能力、领导能力等;如果引入工作演示的方法,还可直接考查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,在人员甄选的实践中,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其最能表现的内容。

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、气质、衣着举止、精神状态等,像公务员、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的补充。面试对专业知识的考查更具灵活性和深度,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

一般可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,还可以考查应试者的责任感、主动性、思维能力、口头表达能力及遇事理智状况等。

(四) 口头表达能力

考查应试者能否将自己的思想、观点、意见或建议顺畅地用语言表达出来。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

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,以及回答的迅速性、准确性等。比如对

于突发事件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

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。在过去的学习或工作中态度不认真,做什么、做好做坏无所谓的人,在新的工作岗位上很难说能勤勤恳恳、认真负责。

(十) 上进心、进取心

上进心、进取心强烈的人,一般都有事业上的奋斗目标,并为之积极努力。表现为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

通过询问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很有好处。

(十三) 其他

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。

(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,招聘者如提出一些直率而又似有冒犯的问题,会使应聘者感到不舒服。如应聘者换过好几次工作,那么招聘者可能会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:如果应聘者能合理地解释自己为什么要换工作,那么招聘者的提问就可以继续进行;如果应聘者立即很生气,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查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试者的素质做出客观评价的面试;而预测性面试是指对应试者的发展潜力和未来成

就等方面进行预测的面试。

(三)根据面试的进程,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。在一次性面试中,考官的阵容一般都比较强大,通常由用人单位人事部门、业务部门负责人及人事测评专家组成。在一次性面试的情况下,应试者是否能顺利过关,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,主要考查应试者的仪表风度、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,以考查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,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的面试;半结构化面试是指只对面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试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试者按照素质水平高低进行排序,从而使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、情境性和综合性三类面试

行为性面试的内容侧重于应试者过去的行为;情境性面试是通过给应试者创设一种假定的情境,考查应试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,是一次只有一个应试者的面试,现实中的面试大都属于此类。单独面试的优点是能够给应试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试者,这种形式在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试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试者进行评价,小组面试的优点是效率比较高,而且便于同时对不同的应试者进行比较,不足是应试者的表现会受其他应试者行为的影响。