

GUOJIA GONGWUYUAN LUYONG KAOSHI FUDAO JIAOCAI

2010年

国家公务员录用考试辅导教材

面试

权威解读

命题趋势 题型根源 答题技巧

中国高级公务员培训中心组织编写

2010 年国家公务员录用考试辅导教材

面 试

中国高级公务员培训中心组织编写

中国劳动保障出版社

中国公务员录用考试教材 010S

图书在版编目(CIP)数据

面试/中国高级公务员培训中心组织编写. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2009
2010 年国家公务员录用考试辅导教材
ISBN 978-7-5045-7682-8

I. 面… II. 中… 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 088588 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 11 印张 246 千字

2009 年 6 月第 1 版 2009 年 6 月第 1 次印刷

定价: 24.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

前言

《中华人民共和国公务员法》施行以来，公务员录用考试进一步制度化和规范化。近几年，随着公务员报考人数的急剧增加，竞争也日益激烈。为了实现择优录用的目的，中央和地方公务员录用考试都提高了试题的难度，给广大考生的备考提出了新的挑战。

中国高级公务员培训中心和中国国家人事人才培训网，特聘中国人事科学研究院、北京大学、中国人民大学、国家行政学院等长期从事国家公务员录用考试命题理论研究及实践的专家学者，联合编写了这套“2010年国家公务员录用考试辅导教材”。

本书是其中一本，其主要特色是：

针对性。本书综合近年来中央、国家机关和各省面试试题所体现的趋势和特点，具有较强的针对性。结合以往公务员面试的实际，在总结面试经验和教训的基础上，突出了面试方法技巧和面试心理及面试实践环节的内容，使其更贴近公务员招考的实际。

实用性。本书的写作以实用为原则，把面试实践作为重点，避免空洞和繁难理论的阐释，突出了面试的训练性和可操作性，旨在通过实际模拟和情境训练，使面试者在较短的时间内有一个跨越式的提高。本书介绍了面试各个环节的注意事项及准备工作，如面试前准备、面试中的答题技巧、面试结束的礼仪等，操作性强，实用价值大。

系统性。揭示面试的实质是考察考生的能力素质结构，突出能力的考察，从公务员面试的基础知识、内容方法、艺术技巧、模拟训练等九个方面出发，系统全面地对公务员面试的方方面面进行了精要阐述，提出考生要系统提升自身能力素质结构的建议。书中不仅提供了大量试题的解析，还在最后附上了不同省份的最新面试题目及参考答案供考生参考。

创新性。本书在编写理念、材料取舍、方法技巧等方面力求创新，使考生能在内容上把握最新信息，紧跟时代发展。

本书对于面试中出现的各种题型都作了详细的介绍，列举解题思路，还提供了大量真题供考生有选择地学习、借鉴，旨在帮助考生在有限的备考时间内提高学习效率，最终取得面试的成功。

编者

2009年6月

第一章 面试概要	(1)
第一节 面试的概念和特点	(1)
第二节 公务员能力素质结构模型	(6)
第三节 面试的形式及要素	(10)
第四节 面试试题设计编制和评定	(16)
第二章 面试的组织和实施	(22)
第一节 面试考官的组成与考场设计	(22)
第二节 考官测评心理分析	(25)
第三节 面试的基本程序	(28)
第三章 面试前的准备	(30)
第一节 面试前的心理准备	(30)
第二节 面试前的形象和礼仪准备	(35)
第三节 面试前的职位调研	(42)
第四章 面试技巧	(45)
第一节 确立自己的面试风格	(45)
第二节 掌握科学的问题解决方法	(47)
第三节 如何做自我介绍	(51)
第四节 面试中的语言技巧	(54)
第五节 面试中考生自我表现的重点	(61)
第六节 面试中非言语交流的技巧	(63)
第五章 真题类型详解及答题套路	(67)
第一节 结构化面试	(67)
第二节 无领导小组讨论	(76)
第三节 情景模拟面试	(82)
第四节 文件筐测验	(85)

第五节 演讲式面试·····	(92)
第六章 实战演练：历年真题回顾·····	(97)
第一节 中央国家机关 2009 年典型真题回顾·····	(97)
第二节 中央国家机关 2008 年典型真题回顾·····	(104)
第三节 部分省市 2009 年典型真题回顾·····	(113)
第四节 部分省市 2008 年典型真题回顾·····	(117)
第七章 热点预测·····	(128)
第一节 热点试题预测·····	(128)
第二节 社会热点简析·····	(134)
第三节 2009 年近期大事概要·····	(140)
第八章 公务员面试模拟试题及详解·····	(144)
第九章 面试成功经验·····	(161)

第一章 面试概要

第一节 面试的概念和特点

面试是政府及一般性组织招录人才、测查和评价人员能力素质结构的重要方法和必不可少的步骤。作为标准化笔试测评方式的重要补充，面试可以通过考官对考生的面对面交谈与观察，直接对考生的特定能力素质结构要素进行考察，弥补笔试的不足，有利于全面、公正地对考生进行评价。

一、面试的概念

从内涵上讲，面试也称为面试测评，它是通过精心设计，在特定场景下，以交流和观察为主要手段，由表及里测评考生的知识、能力、经验等有关素质要素，以了解考生是否匹配特定工作岗位的能力素质结构要求的能力测试手段。

公务员考试面试的目的就是通过将考生的部分能力素质要素与不同岗位能力素质结构模型标杆要求对比、筛选以后，对考生素质状况、能力与个性特征、心理特征及求职动机等方面面进行评价，从而完成对考生适应职位的可能性和发展潜力的评价。

二、面试的九大特点

面试实质上是一种以公务员能力素质结构要求标杆为标准的对考生的心理和能力的测试。“面试考察能力素质结构”的这一实质，决定了考试的形式、试题特点、面试的观察点、评分方法和标准，这也决定了考生应试准备的思路、重点和方法完全不同于一般意义的口试。

不同于日常的观察、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。面试通常都是“精心设计”，从而与一般性的交谈、面谈、谈话区别开来。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。“以交流和观察为主要手段”，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相区别。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。具体来看，面试有以下九大特点：

（一）面试以谈话和观察为主要交流方式

首先，谈话是面试过程中的重要交流方式。在面试过程中，主考官主要向考生不断地提出各种问题；考生主要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。不仅可以直接起到有针对性地了解考生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、营造良好的面试氛围,都有重要影响。比如利用考生的擅长之处,提出一些启发性问题,调动其作进一步思索,展示其才华;当考生回答文不对题时,可利用提问控制或调整话题;当考生讲完后,可以通过短暂的沉思或补充性的追问,形成一个“缓冲区”。这对于振奋考生的谈吐、引发新的意外收获,转移到下一个话题都有益处。

其次,观察是面试过程中的重要工具。在面试中,主考官要运用自己的感官,特别是视觉和听觉来全面考核考生。

运用视觉主要是观察考生的非语言行为,它不仅要求主考官在面试中观察考生的非语言行为,而且要能指明考生的行为类型,进而借助于人的表象层面推断其深层心理。对考生非语言行为的观察,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。

在面试过程中,听觉的功用也十分重要。在面试过程中,主考官应倾听考生的谈话,对考生的回答进行适度的反应,当考生的回答与所提问题无关时,可进行巧妙的引导。在倾听考生的谈话时,应边听边思索,及时归纳整理,抓住关键实质之处。对考生的谈话进行分析,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。还可根据考生讲话的语音、语速、腔调等来判断考生的性格特征等。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。

(二) 面试是一个双向沟通的过程

面试是主考官和考生之间的一个双向沟通过程。在面试过程中,考生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考生,考生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,进而调节自己在面试中的行为表现。同时,考生也可以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职位。所以说,面试不仅是主考官对考生的一种考察,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,从考生身上获取尽可能多的有价值的信息。考生也应抓住面试机会,获取那些关于应聘单位及职位的信息。

(三) 面试内容的灵活性

面试是一种很灵活的测评方法,面试的方式和内容具有较大的变通性。一方面,由于不同的职位对人有不同的要求,面试可以根据不同职位的特点,灵活地采用不同的方式去考察考生。另一方面,尽管面试的问题可以是事先设计好的,但在面试实施中并不是对所有考生都一定要按同样的内容进行(严格的结构化面试除外),考官可以针对考生的具体情况,根据所获得的信息是否足够来决定面试问题的多少。如果考生的回答已经充分地显示了某方面的信息,那么面试过程可以缩短;而如果考生的回答不足以显示某方面的信息,或者考官觉得对考生的有关情况还把握不清,那么就可以多追问考生一些相关的问题。这样,面试的时间就可长可短,不过一般不会少于20分钟,长也很少多于一个小时。

面试内容的灵活性具体表现在以下几个方面:

1. 面试内容因考生的个人经历、背景等情况的不同而无法固定。

面试内容会针对不同职位、不同考生进行调整和变化,以准确地测试出考生在某一方面适应某一职位的实际能力水平。例如,有两位考生同时应聘主要承担行政公文起草等职责的岗位,一位有多年从事文书实践工作的经历,另一位是应届汉语言文学专业的硕士研究生。在面试中对前者应侧重于询问其多年来从事行政公文方面的实践经验及工作中的有关情况;对后者,则应侧重了解其对专业基础知识掌握的情况以及在校学习和研究期间的情况。

2. 面试内容因工作岗位不同而无法固定。

面试根据不同职位的需要,灵活地采用不同的手段去测评一个人的素质。它可以在方法上采用面谈法、答辩法、情景模拟法去测评一个人在某项工作上已有的和潜在的能力。不同的工作岗位,其工作内容、职责范围、任职资格条件等都有所不同,例如国家广电总局的有关电影审片岗位和国家人力资源和社会保障部的有关考录岗位,无论其工作性质、工作对象,还是其任职资格条件,都存在着很大差别。因此,面试的考察内容和考察形式都不能作统一规定,面试题目及考察角度都应各有侧重。

3. 面试内容因考生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订,以供提问时参照。但这并不意味着必须按事先拟订好的题目逐一提问,一问到底,毫无变化,而是要根据考生回答某一问题的情况,来决定下一个问题问什么怎么问。如果考生回答问题时引发出与拟订的题目不同的问题,主考官还可顺势追问,而不必拘泥于预定的题目。

4. 面试考生面对的题目,有些是面试前确定的,有些则是为突出针对性,在考场上临时编制的。

在面试中,考官根据不同考生的情况往往先提出一两个或一组试题,然后视考生回答情况提出新的试题,引导考生作出能够充分体现其素质情况的行为反应。这种视考生回答情况不断给出试题的命题方式叫顺应式定题。面试采取这两种方式确定题目,能有效地对考生的素质进行评定。

总之,从主考官角度看,面试内容既要事先拟订,以便提问时“有的放矢”“不打无准备之仗”;又要因人因“事(岗位)”而异,灵活掌握;既要让考生充分表现自己的才华,又不能完全让考生漫无边际、海阔天空地自由发挥。理想状态是面试考官能够在半控制、半开放的情况下灵活把握面试内容。

(四) 面试对象的单一性

面试有单独面试和集体面试两种形式。在集体面试中多位考生可以同时位于考场之中,但主考官不是同时面向所有的考生,而一般是逐个提问,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考生的表现。这是因为面试的问题一般要因人而异,测评的内容主要应侧重个别特征,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是面试不是在同—个时间展开,而是逐个地持续进行。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。笔试的内容还具有统一性,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,考生针对问题进行回答。考察

内容不像笔试那么单一，既要考察考生的专业知识、工作能力和实践经验，又要考察其仪态仪表、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。最后，每一位考生的面试时间不能作硬性规定，而应视其面试表现而定，如果考生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；如果考生对某些问题回答不清楚，需进一步追问，或需要进一步了解考生的某些情况，则可适当延长面试时间。

(六) 面试交流的直接互动性 面试的直观性使面试帮助用人单位更直接地对考生进行观察和测试。与笔试、心理测验等人员甄选方式不同，面试中考生的语言及行为表现，与主考官的评判是直接相连的，中间没有任何中介转换形式。面试中主考官与考生的接触、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，不让考生知道。面试的这种直接性提高了主考官与考生间相互沟通的效果与面试的真实性。

需要注意的是，在公务员招考中，考生的条件再好，笔试成绩再高，在面试中表现不好的话，也很可能被淘汰出局。

(七) 面试侧重于对考生测评整体能力素质结构 面试结果的评定，不把考生阐述观点的正确与否作为第一位的指标，而是看考生的整个能力素质结构。而笔试完全以答案为依据评定考生的成绩，只要考生的答案与标准答案一致，不论考生是真的解答对了还是猜对的，也不论考生的解答方法是否巧妙、熟练，花费的时间是多是少，都会给分。面试则是依据考生现场的全部表现，对其素质状况作出评定。它不仅分析考生的回答是否正确，而且更重要的是看考生回答问题的灵活性、逻辑性、应变性。

(八) 主观性 面试的评价往往带有较强的主观性，不像笔试那样有明确的客观标准。正因为这样，面试考官的评价往往不可避免地受到个人主观印象、情感和知识经验等许多因素的影响，使得不同考官对同一位考生的评价往往会有差异，而且可能各有各的评价依据，不像笔试那样有明确的客观标准。尽管面试考官都经过严格的培训，并具有多年组织人事工作的实践经验，但完全避免主观因素对评价结果的影响是不可能的。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非常复杂的工作，考官可以把自己长期积累的经验运用到面试评价中。从这个角度来说，面试的这种主观性也具有其独特价值。

(九) 面试的平等性 在传统观念中，面试双方似乎总是不平等的，主考官总是掌握着主动权，他有权进行判定。在这样的压力下，考生应抱着被判定的心态，争取自己的最佳表现，以得到面试方的赏识。

在面试中，考生要展现自己的个性，真诚自信应对，和主考官之间形成一种平等的对话。过分拘谨的态度、结结巴巴的讲话、夸张恭维的语言既是对自身的否定，也是对面试方

不够尊重的表现。

所以,当主考官问你“你对我们单位的看法如何”时,你大可以在说了优点后再说些缺点。当你被问到“你有什么问题要问吗”时,千万不要红着脸不吭一声或者咕哝一句“没,我没什么要问的。”你要大胆地提出自己的问题,比如“为什么这个职位会空缺”“你希望中的应聘者是什么样的”“贵单位的发展潜力有多大”等类似的问题。

三、面试的作用

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,但因为考生的掩饰行为或其他原因没能表达,却可以通过面试来考察。

例如,对某些隐情,考生往往不愿表露,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,因为人的身体语言不容易撒谎。一般通过观察考生的面部表情和身体语言就可判断其自信心、性格、情绪等素质特征。

(二) 可以全面考察考生的知识、能力、工作经验及其他素质特征

面试是主考官和考生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) 可以弥补笔试的失误,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。过去的许多实践表明,在整个公务员录用考试中,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。

笔试存在一定局限性,难免有高分低能者甚至冒名顶替者。在一些省市的录用考试中,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) 面试可以测评考生的多方面素质

从理论上讲,面试只要精心设计、时间充足、手段得当,可以准确地测评出考生的素质。如果说心理测验中的许多问题是测评考生的智力、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,还可考察考生的组织能力、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考生的实际工作能力。

第二节 公务员能力素质结构模型

面试,其实就是针对公务员九项通用能力素质结构和特定岗位能力素质要求的面试。那么能力素质结构模型的概念是什么呢?本节将详细讲述能力素质结构模型和特定岗位能力素质结构模型的概念。

一、能力素质和能力素质模型

(一) 能力素质的概念

能力素质是管理学、心理学中的名词,也称为胜任力。

能力素质这座“冰山”是由“知识、技能”等水面以上的“应知、应会”部分,和水面以下的“价值观、自我定位、驱动力、人格特质”等情感智力部分构成的。知识技能等明显、突出并且容易衡量,但真正决定一个人的成功机会的,是隐藏在水面以下的因素,它们难以捕捉,不易测量。

能力素质是集体中的个体具备的多种条件的综合,是一个整体的、综合性的概念,在这一框架中,各种不同的知识、技能与职业素养共同作用、影响个体行为,它们的组合便构成了个体的能力素质结构。

对于公务员录用考试而言,政府招考部门就是通过能力素质这个变量工具来测评和区别考生的。考官主要通过将考生的能力素质水平进行合理的高、中、低的评定来区别不同的考生,选择能力素质能够与招考岗位匹配的考生。

(二) 能力素质模型的概念

能力素质模型(competence model)就是用行为方式来定义和描述人员完成政府某个特定工作需要具备的知识、技巧、品质和工作能力,通过对不同层次的定义和相应层次的具体行为的描述,确定核心能力的组合和完成特定工作所要求的熟练程度。这些行为和技能必须是可衡量、可观察、可指导的,并对其个人绩效以及组织绩效的成功产生关键影响。

一般而言,能力素质模型通常包括三类能力:全员核心能力、职系序列通用能力和专业技术能力。对于政府系统来说,全员核心能力是指适用于政府全体公务员的工作胜任能力,它是一种公务员宏观层面能力的表现,是组织文化的表现,是政府对公务员行为的要求,体现政府公认的行为方式;职系序列通用能力是指在机关内一个职系多个角色都需要的技巧和能力,是公务员中观层面能力的表现,但重要程度和精通程度有所不同;专业技术能力是指某个特定角色和工作所需要的特殊技能,通常情况下,专业技术能力大多是针对岗位来设定的,属于公务员能力微观操作层面的概念。

面试过程中,考官主要是通过用各岗位理想化的能力素质模型来与考生的能力素质进行比较,进而测评考生与岗位的匹配性。测试内容包括全员核心能力、职系序列通用能力和专业技术能力。如考生应聘国务院某部委政策法规司的主任科员以下职位,就可能要在面试时接受政治鉴别能力、学习能力、创新能力和调查研究能力等全员核心能力的考核,接受作为公共服务能力、沟通协调能力和应对突发事件能力等的职系序列通用能力,以及依法行政能

力等专业技术能力的考核。

二、建立和实施公务员能力素质模型的目的

建立和发展公务员的核心能力素质模型，其最终目的是为了支持整个政府系统人力资源的开发和管理。

建立完善的理想化能力素质模型是为了帮助组织录用外部合适的人员来完成其目标和职能，匹配不同岗位的需要。与此同时，内部人员也能在不同的理想化能力素质模型标杆引导下得到个人相关的能力发展和培养。

不同岗位的能力素质模型与政府不同部门的中长期工作规划和具体工作安排相关，从中可以分析不同组织岗位的关键竞争优势，即组织在哪些方面的核心竞争能力最终能够支持组织最有效率地行使权力。组织的关键能力要靠内部的人员来达到，这就是组织对内部人员的整体要求：组织需要什么类型的员工？什么样的人能够在组织内生存和发展，并且能够支持组织的发展？

能力素质模型建立对于政府组织内部的人才规划、招录、选拔、发展、激励和储备的人力资源管理体系，为行政目标的实现提供切实的保障。

显然，对于面试考试而言，政府组织建立能力素质模型是为了用标准化的方式对要招录的公务员岗位进行工作分析，即为招录到理想化人才以预先树立的能力素质结构模型标杆作为测评工具。

三、公务员能力素质模型的作用

以能力素质模型为核心构建人力资源管理体系、能力体系成为政府系统人力资源管理各项活动的基礎，给政府系统的管理和公务员的发展带来了很多益处。

从政府系统角度来看，能力素质模型是推进政府系统核心能力的构建和进行组织变革、建立高绩效文化的有效推进器；有利于政府系统进行人力资源盘点，明晰目前能力储备与未来要求之间的差距；建立了一套标杆参照体系，帮助政府系统更好地选拔、培养、激励那些能为政府系统核心竞争优势构建做出贡献的公务员；可以更加有效地组合人才，以实现政府的工作任务和职能；便于政府集中优势资源用于最急需或对工作影响重大的能力培训和发展；建立能力发展阶梯；便于政府内部人员的横向调动和发展，以更有效地进行公务员职业发展路径的规划。

从公务员招录考试的角度来看，公务员能力素质模型为报考者指明了努力的方向，使考生明确了对于自身能力素质结构提升，促使其努力接近公务员能力素质结构模型的标杆，从而帮助考生更好地提高备考绩效，了解考试要求，并与所报考的政府特定部门岗位能力要求匹配。

四、公务员能力素质模型的特征

首先，公务员能力素质模型具有行业特色。它反映的是某类行业内对人员的整体素质要求，包括知识和技能的范围、对所服务群体的认识程度等。如国家环保总局的公务员可能就

对于环境保护这一专业技术领域的知识和技能有更多的要求。

其次,公务员能力素质模型还具有特定部门特色。它反映的是单个政府组织部门对特定人员的要求,并且细化到行为方式的程度,即使是处于同一领域的两个不同部门,由于组织文化、职能、工作要求的差异,纵然政府组织在人员要求的能力条目上完全相同,也很少有两个政府部门的能力素质的行为方式要求是完全一致的。

最后,公务员能力素质模型是有阶段性的。能力素质模型的行为模式对于政府部门不同岗位的绩效成功有重要的支持作用,正因为与政府部门运作的联系,能力素质模型具有阶段性。在政府不同部门的特定时期内,某项能力,甚至是某一组能力是至关重要的,而在另一个阶段,由于政府不同部门的工作任务发生变化,能力模型素质就会随之更新和改变。

五、九项通用能力:面试通用能力考核的标杆

2004年,原国家人事部印发了《国家公务员通用能力标准框架(试行)》,从政治素质、工作能力、职业发展等方面提出了公务员必须具备的九种通用能力,即政治鉴别能力、依法行政能力、公共服务能力、调查研究能力、学习能力、沟通协调能力、创新能力、应对突发事件能力和心理调适能力。公务员通用能力标准框架的制定和试行,明确了新形势下公务员必须具备的基本素质和能力标准,为加强公务员管理、提升公务员的行政水平指明了方向。

从某种意义上讲,九项通用能力即国家权威部门确定为公务员理想素质结构模型的核心内容,因而在面试考核中会直接体现。

具体来看,《国家公务员通用能力标准框架(试行)》主要内容为:

政治鉴别能力,即有相应的政治理论功底,坚持党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验,认真实践科学发展观重要思想;善于从政治上观察、思考和处理问题,能透过现象看本质,是非分明;具有一定的政治敏锐性和洞察力,正确把握时代发展要求,科学判断形势;贯彻执行党的路线、方针、政策。

依法行政能力,即有较强的法律意识、规则意识、法制观念;忠实遵守宪法、法律和法规,按照法定的职责权限和程序履行职责、执行公务;准确运用与工作相关的法律、法规和有关政策;依法办事,准确执法,公正执法,文明执法,不以权代法;敢于同违法行为作斗争,维护宪法、法律尊严。

公共服务能力,即牢固树立宗旨观念和服务意识,诚实为民,守信立政;责任心强,对工作认真负责,密切联系群众,关心群众疾苦,维护群众合法权益;有较强的行政成本意识,善于运用现代公共行政方法和技能,注重提高工作效益;乐于接受群众监督,积极采纳群众正确建议,勇于接受群众批评。

调查研究能力,即坚持实践第一的观点,实事求是,讲真话、写实情;坚持群众路线,掌握科学的调查研究方法;善于发现问题、分析问题,准确把握事物发展的历史、现状和产生的影响;积极探索事物发展的规律,预测发展的趋势,提出解决问题的建议;善于总结经验,发现典型,指导、推动工作。

学习能力,即树立终身学习观念,有良好的学风,理论联系实际,学以致用;学习目标明确,根据自己的知识结构和工作需要,从理论和实践两方面积累知识与经验;掌握科学的

学习方法，及时更新和掌握与工作需要相适应的知识、技能；拓宽学习途径，向书本学、向实践学、向他人学。

沟通协调能力，即有全局观念、民主作风和协作意识；语言文字表达条理清晰，用语流畅，重点突出；尊重他人，善于团结和自己意见不同的人一道工作；坚持原则性与灵活性相结合，营造宽松、和谐的工作氛围；建立和运用工作联系网络，有效运用各种沟通方式。

创新能力，即思想解放，视野开阔，与时俱进，具有创新精神和创新勇气；掌握创新方法、技能，培养创新思维方式；对新事物敏感，善于发现、扶植新生事物，总结新鲜经验；善于分析新情况，提出新思路，解决新问题，结合实际创造性地开展工作。

应对突发事件能力，即有效掌握工作相关信息，及时捕捉带有倾向性、潜在性问题，制定可行预案，并争取把问题解决于萌芽之中；正确认识和处理各种社会矛盾，善于协调不同利益关系；面对突发事件，头脑清醒，科学分析，敏锐把握事件潜在影响，密切掌握事态发展情况；准确判断，果断行动，整合资源，调动各种力量，有序应对突发事件。

心理调适能力，即事业心强，有积极、乐观、向上的精神状态和爱岗敬业的热情；根据形势和环境变化适时调整自己的思维和行为，保持良好的心态、情绪；自信心强，意志坚定，能正确对待和处理顺境与逆境、成功与失败；良好的心理适应性，心胸开阔，容人让人，不嫉贤妒能。

《国家公务员通用能力标准框架（试行）》明确了公务员的通用能力建设目标，确定了标准框架的要求，这对于指导公务员的录用、培训、考核、任用等环节提供了明确的标杆。

对于考生而言，九项能力是面试考核的能力素质模型的核心内容。对于不同的招考岗位而言，由于不同岗位要求的能力素质模型具有行业、特定部门特色，以及阶段性等特点，九项能力的考核在面试中考核重点可能有所不同。如报考国家发展改革委员会或者地方发展改革委员会等经济部门的岗位时，在考察通用的政治鉴别能力、依法行政能力、沟通协调能力、创新能力等素质的同时，可能更注重对考生经济管理背景下的职系序列和技术专业的学习能力、调查研究能力、公共服务能力等素质的评价。再如报考公安、司法和纪检监察部门的岗位则更突出强调政治鉴别能力、依法行政能力、沟通协调能力、应对突发事件能力和心理调适能力等素质的考核。

六、公务员职系序列、专业技术能力

公务员职系序列、专业技术能力相对于公务员的通用能力体现了更多专业性和具体性的特点。作为中观和微观层面的能力素质，它们与特定岗位密切相关，当岗位不同时，这两种能力素质直接体现为与不同岗位相关联的专业技术能力要素等特点。

1. 合理利用与支配各类资源的能力。时间——选择有意义的行为，合理分配时间，计划并掌握工作进展；资金——制定经费预算并随时作必要调整；设备——获取、储存与分配利用各种设备；人力——合理分配工作，评估工作表现。

2. 处理人际关系的能力。能够作为集体的一员参与工作，向别人传授新技术，诚心为群众服务并使之满意，坚持以理服人并积极提出建议，调整利益以求妥协，能与背景不同的人共事。

3. 获取信息并利用信息的能力。获取信息和评估、分析与传播信息,使用计算机处理信息。

4. 综合与系统分析能力。理解社会体系及技术体系,辨别趋势,能对现行体系提出修改建议或设计替代的新体系。

5. 运用特种技术的能力。选出适用的技术及设备,理解并掌握操作设备的手段、程序;维护设备并处理各种问题,包括计算机设备及相关技术。

需要注意的是,公务员录用考试通过笔试与面试的结合来综合考察考生与公务员能力素质结构的匹配性。从理论上讲,面试可以测评考生能力素质结构体系内的任何素质,但由于面试具有某些特别的特征,在人员甄选实践中,面试考官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易于测评的内容。

在测评实践中,面试主要是为弥补笔试的不足,以求对考生的素质、知识、能力水平及仪表风度检测全面真实,真正实现准确、客观选拔优秀人才进入国家行政机关。面试考察侧重点应放在仪表风度,专业知识深度、广度及灵活应用的程度,实际工作能力,工作经验,工作态度,语言表达能力,开拓进取意识,组织协调能力,灵活反应能力,环境适应能力,自我控制能力,个性特质,心理品质等内容。这些能力素质通常是笔试不能或不易检测到的,必须通过面试来检测。

第三节 面试的形式及要素

一、面试试题设计的原则

国家公务员录用考试的面试试题设计原则是根据考生拟任职位实际需求的专业知识、技能及工作能力、心理素质等素质结构模型来设计试题,充分体现不同职类、不同职位工作要求的特点,突出需测试内容的重点,使测试内容具有针对性;同时面试命题的难易程度也与考生身心负荷强度的实际密切关联。无论是应考动机、职业取向、教育背景、工作经历、思维品质的口试,还是处理公务、主持会议、技能表演等操作性测试,以及责任心、进取意识、职业倾向、工作潜能、反应知觉、推理判断方面的心理素质测试,命题的难度都与考生的生理机制和心理功能负荷度对应。面试试题的设计不会让考生对面试试题感到恐慌,不知其意,对所设情境无所适从。

具体来看,面试试题设计应遵循以下原则:

(一) 从职位要求出发

确定面试测评项目要以拟录用职位条件为依据,这是“为事择人”“以位择人”等原则中首先考虑“事”“位”要求思想的体现。坚持这一原则,要处理好以下两个关系:

首先是任职的长远要求与眼前要求的关系。许多机关选用人员,往往存在“短视现象”,只考虑人员能胜任当前的工作,而不考虑这些人员将来的发展潜力,常常只愿意要曾经从事过相近工作的人员,把工作经验强调到不适当的地步。结果往往把那些虽曾经干过相近工作但发展潜力不大、缺乏创造性工作能力的人员予以选拔任用,把虽工作经验不足但通过短期

培训就可适应工作且发展潜力大的人员拒于门外。实际上,我国机关人员的流动率很低,一个工作人员在本单位往往要工作数年甚至十年,在此期间工作岗位要经历多次变换,即使是同一岗位工作的要求也会发展变化。因此,设计面试测评项目时,重点考虑的应是对考生的一般素质结构特别是发展潜力的测评,做到既重工作经验又重发展潜力。

其次是任职的特殊要求与一般要求的关系。中国古代科举制确定考试内容时不管职业、职位要求,而以先人的经验人格模式为依据,结果走向内容空疏、脱离实际的死胡同。在英国,过去强调选拔文官的“通才模式”;在美国,过去强调选拔文官的“专才模式”。而实践证明这两种模式各有缺陷,两国已开始向“通才”与“专才”结合的方向发展。

(二) 从测评的可行性出发

对于选人用人单位来说,总希望能对考生的情况有更全面、更深刻的了解。这种“全面深刻测评的想法”是客观存在的,也是可以理解的。但是,完全满足这种需要是不可能的。因为,实际的测评要受到多方面的局限。从理论上说,面试测评的功能是有限的。面试是以点代面的抽样测评,而不是面面俱到的总体测评,这本身就说明存在以偏概全的可能性。面试只能了解考生素质的粗线条情况而不是精确的全部情况。从实践上说,由于客观和主观的条件制约,面试的组织实施效果也是有限的。例如,由于测评项目、测评标准、测评试题及实施程序等设计不合理,会导致测评结果有很大的误差;由于考官的面试经验不足,往往使测评结果失真。由于种种现实的顾虑,考生往往有意控制自己的行为表现,不愿真实地表露自己,增加考官评定的难度。

因此,在设计面试测评项目时,既要从职位任职的合理要求出发,又要考虑测评操作实施的可行性。一些既需要测评但又不便于测评的项目,可以通过笔试、考核及试用等方式和途径来测评。

通常,公务员面试测评项目的设计遵循两个原则:

一是面试与笔试、考核及试用等方式相结合。对于比较严格的公务员录用来说,要通过多种手段、多个环节,如资格审查、考核、体检、面试、笔试等的测评筛选。面试,仅是测评素质的一种方式而已。所以,整个选拔任用的测评项目是依据不同测评手段、环节的功能特长来分配各自的测评项目。例如,把口头表达能力、思维能力、应变能力、举止仪表等项目通过面试来测评;可把实际操作能力、组织合作能力等通过模拟来测评;可把思想觉悟、组织纪律性等与人格素质中的性格、气质等需要通过大量行为表现来考查的素质项目,放到考核、试用等环节中去考查;可把多学科知识面以及书写、推理判断等项目放到笔试中去测评。

二是智能测试为主与全面测评兼顾的关系。公务员录用考试广泛采用面试,并把面试作为测评智能素质的重要方式。但是,也形成了这样一种认识定势:面试是笔试的延伸和弥补,笔试测评知识,面试测评智能而不适合测评知识等项目。这种认识定势,未免过于褊狭和僵化。其实,通过面试来测评考生的知识素质也是有优越性的,并不是只能测评智能项目。

(三) 从考生状况出发

设计公务员录用考试面试的测评项目,还要对多数考生的状况予以考虑。首先,考生状