



公务员录用考试华图名家讲义系列教材

第
4
版

华图名家讲义

面试实战 模块宝典

编著：易定宏 于洪泽 陈向明 伍景玉
审定：华图公务员考试研究中心

- ▲ 华图一线名师倾情奉献
- ▲ 全力打造公考面试真经
- ▲ 告别无话可说，除却套话连篇
- ▲ 远离答题误区，真情打动考官



公务员录用考试华图名家讲义系列教材

华图名家讲义
第4版

面试实战 模块宝典

编 著：易定宏 于洪泽 陈向明 伍景玉

京华出版社

图书在版编目(CIP)数据

面试实战模块宝典/易定宏等编著. —北京:京华出版社,2009.7

公务员录用考试华图名家讲义系列教材

ISBN 978-7-80724-740-1

I. 面… II. 易… III. ①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(2009)第 122732 号

面试实战模块宝典

编 著:易定宏 于洪泽 陈向明 伍景玉

出版发行:京华出版社

(北京市朝阳区安华西里一区 13 楼 2 层 100011)

(010)64243832 84241642 (发行部)

(010)64258473(传真)

(010)64255036(邮购、零售)

(010)64251790 64258472 64255606 (编辑部)

E-mail:jinghuafaxing@sina.com

印 制:三河市冠宏印刷装订厂

开 本:850mm×1168mm 1/16

字 数:688 千字

印 张 数:21.5 印张

版 次:2009 年 8 月第 1 版

印 次:2009 年 8 月第 2 次印刷

书 号:ISBN 978-7-80724-740-1

定 价:42.00 元

京华版图书,若有质量问题,请与本社联系

序

面试是对特定的被试对象,在经过精心设计的特定场景下,通过测试者和被测试者面对面的交谈与观察,评价应试者有关素质的一种方式。面试主要测评应试者适应职位要求的基本素质和实际工作能力,包括与拟任职位有关的知识、经验、能力、性格和价值观等基本情况。面试是现代人才测评中最重要的和最有效的方法之一,是公务员考试录用中的一个重要环节。

一、中国公务员录用面试的发展历程

世界各国都非常重视面试在公务员招考中的作用,英国有面谈、投影测验、无领导小组讨论、智力测试、情景模拟等面试形式;美国有无领导小组讨论、实际操作、心理测验等面试形式;日本的面试则以结构化面谈为主,加上少量的心理测验。

我国公务员录用面试的发展经历了三个阶段,第一阶段(1994~2000年):1994年人事部发布的《国家公务员录用暂行规定》中明确国家公务员的录用考试采取笔试和面试的方式,至此面试成为公务员录用考试的必经环节。这一阶段的面试工作特点是“推广起来”,为大规模的开展公务员录用考试作出了重要贡献。第二阶段(2001~2004年):2001年人事部发布《国家公务员录用面试暂行办法》,规定了面试原则、面试管理机构、面试内容、方法与程序,以及面试考官等相关内容,这一阶段面试的工作特点是“准确起来”,有了明确的法律规章的规定,面试工作更加规范、公务员考试也越显“公平、公正与公开”。第三阶段(2005年至今):2005年人事部发布的《中华人民共和国公务员法》再次强调了公务员的录用考试采取笔试和面试的方式,使得公务员录用考试的面试更加有章可循。

我国面试工作呈现出普及化、多样化、专业化、制度化的特点。面试的应用普及化,几乎所有的省市在招考国家机关人员中都采用了面试办法。面试的形式多样化,从以面谈为主的面试方式发展为多种形式并用,众多省市在结构化面谈的基础上,进一步采用无领导小组讨论和情景模拟法,有的地方还采用心理测试法。公务员录用面试考官队伍建设专业化,公务员录用面试考官队伍,经过长期的实践锻炼和理论培训,已涌现出一批面试测评方面的专家。面试工作制度化,面试有关法律、法规、政策在实践中不断建立与完善,为面试工作的进一步深化发展奠定了基础。

二、华图在公务员录用面试领域的研究成果

华图的目标是帮助真正想做公务员、真正能做好公务员的人尽早考上公务员。作为一家有十年成长历程的资深专业培训机构,华图之所以能够发展得这么顺利,成为教育培训行业中屈指可数的领航机构之一,最重要的是我们把握住了几个原则。其中最重要的就是尊重教育规律原则,华图最大的投入是在研发,每年销售收入的很大一部分都投入到研发中。十年来,华图总部的老师和全国所有分校的同仁一起,调研、实践、论证再调研,在继承中不断创新。2009年3月,华图公务员面试研究中心基于十年培训与教研的丰厚经验与辉煌成果,独家研发出一套公务员考试新、高端面试辅导教程——“华图第二代面试升级版培训”。

(一)华图第一代面试培训体系——僵化、固化、优化、个性化

第一代面试培训注重打破应试者僵化、固化的思维模式,并将其演变为优化、个性化的思维模式。僵化指学生只能按老师所教的去做,要去除自己原有的信息储备,完全按照教师所教建立新的认知结构。说得通俗些就是一个“洗脑”的过程。固化指学生能够把老师所教的信息全部记住,深深地刻在自己的脑海中。从教学理论上说,这是一个接受学习(reception learning)的过程,是一种由教师引导学生接受事物的学习,学习的主要内容基本上是以定论的形式传授给学生的,是概念同化的过程。华图的面试培训



不是仅停留在僵化、固化的层面,而是进一步进行了优化和个性化。优化指学生要做得比教师讲的好,而个性化是指学生要超越老师所教授的东西,能将其自然的表现出来。

华图是最早进入公务员培训行业的企业之一,通过僵化—固化—优化—个性化的培训模式,取得了非常好的培训效果。然而,随着考试难度的增大以及公务员考试制度改革的深化,原有的第一套面试培训思路已渐渐跟不上新的要求。应对新问题要有新对策,于是,华图第二代面试培训体系应运而生。

(二) 华图第二代面试培训体系——创新套路、进入套路、消化套路、超越套路、反套路

第二代面试培训体系,顾名思义,由第一代面试培训体系升级而来,华图第二代面试升级版是华图教育集团旗下华图公务员面试研究中心独家研发的新、高端面试辅导教程,它集礼仪规范、思维训练、潜能开发、技能培训于一体,采取理论指导、案例分析、现场模拟、专家点评和高分竞赛等多种面试形式相结合的实战训练方案。第二代面试培训体系在培训方法上更加细化和人性化,在技巧上有很大创新,提出了“创新套路、进入套路、消化套路、超越套路、反套路”的进阶培训方案,即应试者面试培训过程中依次体现的五种境界。从教学理论上说,这是一个发现学习(discovery learning)的过程,学习的主要内容并不直接呈现给学习者,只呈现了有关线索或例证,学习者必须经历一个发现的过程,自己得出结论或问题的答案。

1. 华图第二代面试培训体系跟第一代面试培训体系的区别

第二代面试培训体系是一个创新套路、进入套路、消化套路、超越套路、反套路的过程。第二代面试培训体系的最大创新点在于创新套路和反套路。创新套路包括两个方面:第一,以往公务员培训模式单一,一个培训体系只有一种面试培训思路,而华图的第二代面试培训是多样化的、集思广益的,每个老师都有各自的培训思路;第二,老师所教授的培训思路是集体智慧的结晶,华图老师每周都有固定的教研活动,研讨各自的教研心得。进入套路是老师教授学生一系列信息、对学生进行灌输的过程。消化套路是学生将老师所灌输的信息进行自我消化、吸收的过程。超越套路是要求学生在吸收了老师所灌输的一系列信息后,离开这样的套路,根据实际情况进行思考与应对。反套路则是最关键的一步,这一步要求学生完全脱离老师所教授的套路,并且转变思维方式,能够自然的展现。在武侠小说《倚天屠龙记》里,张三丰一边悉心传授张无忌太极拳,一边问张无忌“你记住了吗”,张无忌说“全记住了”,张三丰很不满意,继续问“你记住了吗”,张无忌说“记住了一大半”,张三丰不甚满意,继续追问“你记住了吗”,直到最后,张无忌认真学完武功并回答说“全忘记了”,张三丰才满意了。而张无忌也凭借一边学一边忘的功夫大胜对手。这里的“忘记”就是我们华图第二代面试培训体系中反套路所追求的境界,这里的“忘记”并非全然抛弃,而是与自己所学的融为一体,你中有我,我中有你,一切皆为我所用。

举个例子说明,华图第二代面试培训体系与第一代面试培训体系的区别,如应对沟通协调类的题目,以前的思路是冷静—反思—沟通—扬弃,现在的思路是理性对待—寻找原因—寻求对策—自我提高,就是说遇到沟通协调类的问题,不一定是冷静,而是根据实际问题理性对待,不同的问题要有不同的态度。第二步是寻找原因,但不仅仅是反思。寻找原因,这个原因存在多种的可能性,有可能是自身的原因,也可能是考官的原因。进而根据原因寻找解决的对策,对症下药,自我提高。

2. 应试者在接受第二代面试培训过程中依次体现的五种境界

第一种境界是原始的个人自然展现阶段,答题没有原则,只是最原始的一问一答,没有一个体系性的思路。答题的效果是多半答不上来。

第二种境界是初级的答题套路化阶段,答题有五个原则,答题效果是回答全面,有见解。

第三种境界是中级的答题系统化阶段,答题有三个原则,先定义再分类最后答题。答题的效果是思维敏捷,思路清晰,应对准确。

第四种境界是高级的思维系统化有序化阶段,答题的原则是问—答原则,答题的效果是思维有提升、有高度。

第五种境界就是转变思维方式,重回自然展现阶段。答题效果是联系理论,有高度;联系实践,有宽度;联系职位,有深度。自然而出色的答题带给考官与众不同的感觉,考官立刻奉上考场桂冠。

(三) 华图第二代面试培训教程——六招摘取考场桂冠

第一招：提高角色转化能力

面试是考官和应试者之间的双向沟通活动，虽然面试的主动权控制在考官手里，但应试者不是只能“逆来顺受”的。太极拳主张顺应潮汐，借力使力，面试应试者也可以将考官的主动权为己所用。这就需要应试者能成功转化角色。比如，二十多岁的应试者需要与四五十岁的考官沟通，消除代沟，争取共鸣；应试者需要展现才能，使人信服自己与所考职位相匹配；遇到模拟高职位的领导与低职位的同事交流时该如何表现等等，都要用到角色转化。

第二代面试培训升级版从考场实情出发，为学员量身定做角色转化技巧与培训方案，快速提升学员的角色转化能力。

第二招：增强现场应对能力

比如某领导问某员工：“你工作很积极啊。”员工说：“我经常加班”。工作积极不等于加班，加班也不一定等于工作积极。如果规定的工作任务在工作时间以内完成，就不需要加班，这样的回答是答非所问。

面试考场比职场更不易，因为答题时间有限、面试氛围紧张、答题过程随时可能发生疏忽与口误。要能做到巧妙应对、精确对题，就需要一种现场应对能力。应对得好，印象分高，应对不好，下面的作答可能会受影响。对于这种能力的培养，应试者需要优秀的技巧指导和充分的正规模拟训练。

第二代面试培训升级版从心理、细节、案例、模拟现场等方面全方位展示华图独家应对技巧。

第三招：提高辩证思维能力

有应试者讲“辩证思维”，从小就听老师讲，都已经烂熟于心了，只要什么都从正反两面答不就可以了么？反问这位应试者，你对有的地方“有钱修庙，无钱修路”的现象怎么看？应试者哽住了。口头不说，心里也会想：哦，这个现象我没机会关注呢。这就说明，掌握了理论，不一定能用理论去分析实际问题，而这类社会现象的题目却是考场上实实在在存在的。因此，在没有丰富的社会实践的前提下，可以通过技巧性的学习变理论为实用从而全面答题。

在第二代面试培训升级版中，华图将与学员一起对党和国家的大政方针进行深入分析和研究，对长期以及最近一段时间出现的热点问题，运用适当的政策进行解释，并将理论和技巧高度结合，解决应试者辩证解答考场里可能出现的未知领域的社会现象，相信简单有效的步骤会令人如醍醐灌顶，快速提升思维辩证能力。

第四招：学习过程管理

过程管理是一门深刻的学问，比如企业对于成本的管理、项目的运作、产品的发行等；主持人对于现场气氛的把握，话语时间的控制等，都需要较高的逻辑思维能力、应变能力和项目规划能力等过程管理能力。公务员面试考试也常常涉及这方面的能力。

能力体现在外，如3~5分钟的答题时间，记录如何简单有效？回答时间如何控制？答题重点如何突出？能力体现在内，如考官提问：“如果现有100万美金的风险投资，现在一组共有四个人，每人都是一家企业的负责人，然后给每人发一个投资项目的介绍，分别为房地产、股票、汽车、节能灯具。思考5分钟后，每人需要发言表明自己项目获得风险投资的优势，然后大家辩论，争夺这笔风险投资。要求风险投资只能投到一个项目中去，小组最终达成一致意见。”这道典型的资源争夺式无领导小组讨论面试题，应试者该如何作答？这需要较强的逻辑思维、分析与决策能力。如何说服他人接受自己的观点？如果不能，又如何使自己的分析有一定的独到之处？

在第二代面试升级版培训中，应试者将获取华图独家揭秘，之后对于各类面试考试，都能轻松巧妙地应对。

第五招：提高感情控制能力

中国几千年来的儒家文化根深蒂固，儒家讲求“中庸平稳”，面对事情要保持平稳公正的心。但公务员面试考场上面红耳赤，腿脚发软，或答题过于激动者不乏其人。紧张的氛围、短暂的时间、未知的题目、渴望的职位，使得本属正常的紧张过了度，从而导致考场失利，空留遗憾。感情控制能力不是与生俱来



的,所有的传统也不是基因遗传的,它们都需要后天的学习与训练。

第二代培训升级技巧点拨,辅以实用技巧,现场模拟训练与专家点评,帮助应试者渡过“感情难关”,从容面对,快乐考试。

第六招:学会展现个人魅力

控制好感情,还需要自信。自信是成功的前提。自信作为个人魅力的展现非常重要,无论从穿着、仪态、声调、谈吐都体现一个人的学问和涵养。但个人魅力又不仅仅是自信。公务员面试考试不仅是一种规范化考试,在一定程度上也是一种个性化考试。公务员面试要以人为本,就要注重个人特性的发挥。在遇到某些题目时,应试者通常能发现主动展现自我的机会,如“自我介绍”,如何表达自我才能获得考官的认同甚至意外赏识?又如,考官提问:“参加今天的面试有何感受?”“如果你被录取,有什么打算?”诸如此类,应试者展现个人魅力的时候如何巧妙挥洒?就需要应试者实事求是又不能让人误解为自我骄傲,谦谦有礼又不能遮掩自我优势,既要有格调还要实在动人。

第二代面试升级版培训教程教你穿着、仪态、语言表达、行动细节等各个方面,让你在考试答题时能够准确地定位自我,并适时地展现自我。

三、获得面试成功的几个基本原则

(一)外在展现的基本原则

1. 心态

遇事不惊,自然淡定,避免考试的有意或无意的陷阱,这也是面试行为表现的基础。参加面试,心态很重要。读了这么多年书,我们大脑存储了很多信息,输入了很多知识,面试时就要充分利用大脑存储的信息,使知识为我所用。研究表明:要将知识转化出来,必须经过一个通道,这个通道就是信息路。信息路是否畅通,人的心态、情绪起着至关重要的作用。当我们充满信心、进入状态时,信息路便畅通无阻,达到运用自如、信手拈来、行云流水的境界,能够正常发挥甚至超常发挥。当我们情绪低落、没有信心时,信息路容易堵塞,这就是我们常说的卡壳、短路,就会发挥失常。因此,一个人充满自信做事情和没有自信做事情,结果是不一样的。拿写文章来说,你有自信写出的文章,无论从思路、文笔,都会比不自信好一个层次,面试也是如此。

自信是公务员应具备的基本素质之一,建立自信主要有以下一些方法:

首先,加强学习。自信要建立在能力的基础上,温家宝总理说过:“兜里有粮,心中不慌。”我们要树立自信,首先应提升自己的实力。其次,心理暗示。最大的敌人是自己,应试者要在心理上战胜自己,暗示自己是最优秀的,以增强自信。再次,大声说话。在面试过程中,很多人由于过分紧张而缺乏自信,畏手畏脚,这种恐惧是正常的。一般而言,人们的承受力比想象的更强,事实上大多数应试者都在和同样的恐惧做斗争。只要努力向每个考官大声说出自己的想法,你就可能成为一名优秀的应试者,对自己的想法也会更自信,也更容易获得考官认可。

2. 举止仪表

总的要求:自信、大方、稳健,女士庄重、得体。

注意以下两个方面:

首先,自信大方。应试者进入考场时要面带微笑、轻松自然、充满自信。忌面部紧张,好像有接受审讯,大祸临头的感觉。其次,稳健得体,要举止适度。忌太轻松,迈八字步,无拘无束,神采飞扬,甚至还挥手示意,这有失稳健;女士不要眉来眼去,有失庄重。

3. 语言行为

语言表达要流利清楚,这是做公务员的基本要求之一。现在国家推广普通话,也要求行政单位使用普通话,因此公务员面试一般都要求讲普通话。我们多数应试者由于平时习惯说方言,很少说普通话,一说普通话就感到不自然、别扭。为什么说地方话就流畅,说普通话就影响思路、不流畅呢?



影响思路的原因及建议:

第一,心理障碍,平时不说普通话,不习惯。俗话说习惯成自然,反之,不习惯则不自然,不自然就别扭。建议:强化普通话训练,平时多说,多练。第二,当说普通话时,自己处于一种边说边想如何把普通话说得标准的状态。这种状态将影响两个方面:一是影响了自己答题的流畅性,面试时边答题边想如何将普通话得更标准些,结果非但没有更标准,还会因此分了心,从而让语言的流畅性大打折扣;二是影响答题思路,这是形式影响内容的典型例子。建议:普通话不一定很标准,但必须流畅、不能影响答题思路。采用流畅的地方普通话也许是一个明智的选择。

(二)内在思维的基本原则

1. 联系理论,要有高度

俗话说,站得高,看得远。面试的时候要着眼长远利益,透过现象看本质,善于高屋建瓴,善于升华主题。面试时所谓的利益高、主题高,不是空穴来风,信口开河,其判断的标准和尺寸主要体现在政治方面。即面试答题要有政治的高度。要保持一定的政治高度就必须培养良好的政治素养。政治素养主要包括:政治理论素养、政治立场和政治敏锐性。要高度认同马克思主义基本理论和社会主义基本制度,把党和政府当前工作的中心任务和政策方针牢记于心。在当前的社会历史条件下,就是要认真学习和牢固掌握科学发展观,构建社会主义和谐社会等热点政治理论,要密切关注与落实科学发展观、构建社会主义和谐社会紧密相关的各类社会热点问题。例如,农民工问题是当代中国社会中的一个热点问题。当我们来分析这个问题时我们不应仅仅看到拖欠农民工工资、农民工社会保障力度不足、农民工子女上学难等具体问题,还应当看到农民工问题,如果解决不好,势必会影响社会的公正,往更高的理论层次上说就是增加社会不和谐因素,不利于社会主义和谐社会的构建,从而最终影响整个国家和社会的科学发展。

2. 联系实践,要有宽度

公务员都是针对某一具体问题去开展工作,所以要求应试者要能联系实践,应该了解当地的风土人情、时政要闻,不要显得与当地环境格格不入。这要求大家对报考地区的历史、风俗、特产、环境、时事等有一个基本的了解,答题时最好能多举一些当地时鲜的事例来说明,以表明应试者理论联系实际的能力及对当地情况的了解,这种向考官传递出的亲切感和生活感,是再好的语言也替代不了的。这样答题可以避免空洞化、抽象化。

3. 联系职位,要有深度

目前公务员录用考试面试对应试者职位匹配性的要求越来越高,也就是俗话说的“不要最优秀的,只要最合适的”。尤其体现在地方公务员录用考试中,因为他们主要面对基层,需要具备所需素质、能够马上冲锋到第一线开展工作的人,所以准备面试要格外留意报考职位的特点,一般应该熟知:职位需求、职位特性、工作内容、依据的法律法规、必备的能力特征、忌讳的缺点不足等。同时,还应经常登陆所报单位网站浏览相关信息,如组织机构、领导讲话、活动报道、工作总结等。在深入了解以上各项信息之后再结合自身实际情况如学历、性格、爱好、背景等,找到自己的优势、劣势,从而在答题时扬长避短,将考官最想要应试者展示的一面展示出来,做到有的放矢。

四、抱着终身受益的心态学习面试知识和技巧

(一)语言表达系统化的需要

学员参加华图的面试培训能够使语言表达系统化,通过华图第二代面试培训五步骤的训练,思维会成体系化。简单有效的步骤会令人如醍醐灌顶,快速提升思维辩证能力。

(二)人际交往实用化的需要

华图为学员提供了很好的相互交流的平台,华图每一期的学员都有交流的群。无论是华图的老师与学员,还是华图的学员之间,都是非常好的人际关系资源。

(三)个人素养综合提高的需要

通过华图的面试培训,在外在展现(举止仪表、语言行为)及内在思维能力方面都有一个质的改变,使



个人素养得到综合提高。

五、本书的成因和特点

(一)本书的成因

本书的出版,是华图在业界地位的需要。华图作为公职人员培训行业的领先企业,有责任不断创新,不断推出新的科研成果,为广大应试者提供更好的服务。本书的出版,是华图最新教研成果的展示,华图第二代面试升级版是华图教育集团旗下华图公务员面试研究中心独家研发的新、高端面试辅导教程,是经过实践检验,非常成功的面试辅导培训体系。2008年华图公务员辅导采用了第二代面试培训方案,华图辅导学员的通过率比往年高出百分之十,我们有责任以图书的形式把我们最新教研成果奉献给广大读者。本书的出版,是华图面试教学进一步系统化的需要,本书的出版有利于推动华图面试教学的进一步改革与创新,是华图优秀图书体系进一步完善的需要。

(二)本书的特点

1. 权威性:第二代面试升级版培训方案集结了华图面试研究中心长达十年的专业面试培训经验和最新成果,中心顶级、资深专家易定宏、张协云、伍景玉、聂素芳、陈永峰、陈积敏等亲自编写教材并全程参与该版面试培训,具有很高的权威性和影响力。

2. 独创性:本书在全面、深刻、准确地把握公务员录用考试命题规律和命题趋势的基础上,开创性地按照自己独特的体系进行编写,力求突出重点、突破难点,具有其他版本不可替代的优势与特点。

3. 实战性:与市面上已经出版的大多数公务员面试辅导教材不同,本书既有深入简出的理论指导,紧紧围绕应试者在复习过程中最需要掌握的知识和技巧安排内容,又突出实战性,切实帮助应试者解决考试中出现的实际问题。

4. 内容全:为了更好的服务于广大应试者,我们对本书内容做了详尽而周到的编排,内容系统全面,涉及公务员面试的各个方面,能从整体上帮助应试者系统全面地复习备考,从而全面提升应试能力。

易定宏

2009年7月26日

目 录

第一篇 公务员录用考试面试概论

第一章 公务员面试的概念、特点及作用	1
第二章 公务员面试的构成要素及内容形式	7
第三章 面试命题的基本原则和要求	11
第四章 公务员面试的最新命题趋势	15

第二篇 结构化面试实战技巧及题型精讲

第一章 洞悉结构化面试考试	17
第一节 结构化面试的概念及特点	17
第二节 结构化面试的流程及相关注意事项	20
第三节 结构化面试的测评原理	24
第四节 结构化面试的题本结构与评分方法	34
第五节 结构化面试的 15 大应对策略	38
第二章 综合认知能力类	46
第一节 个人经历	46
第二节 个性特征	54
第三节 报考动机与职位匹配	61
第四节 现场压力型问题	77
第五节 专业性问题	83
第六节 综合认识能力提升方案	88
第三章 综合分析能力类	90
第一节 综合分析能力类试题的特点与要求	90



第二节 综合分析能力的题型分类及应答策略	91
第三节 综合分析类问题必备的辩证唯物主义思想	92
第四节 综合分析类试题分类精讲	94
第五节 串词与演讲	118
第六节 经典真题集锦	124
第四章 组织管理能力类	149
第一节 试题特点与答题技巧指导	149
第二节 面试考场真题实录及华图名师点评	153
第三节 组织管理能力提升方案	160
第四节 回答组织管理类问题的注意事项	164
第五章 沟通协调能力类	168
第一节 试题特点与答题技巧指导	168
第二节 面试考场真题实录及华图名师点评	170
第三节 经典沟通协调类试题集	174
第四节 沟通协调能力提升方案	184

第三篇 无领导小组讨论面试题精讲及能力提升技巧

第一章 无领导小组讨论概述	186
第二章 无领导小组讨论的组织程序	193
第三章 无领导小组讨论的题目类型及应对思路	199
第四章 无领导小组讨论真题实例解析	205
第五章 无领导小组讨论的成功之道	224
第六章 漫谈无领导小组讨论	230
第七章 无领导小组讨论与结构化面试的异同	236



第四篇 其他面试方法的题型精讲及能力提升技巧

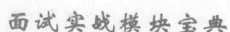
第一章 情景模拟	237
第一节 试题特点与答题技巧指导	237
第二节 面试考场真题实录及华图名师点评	241
第三节 情景模拟面试能力提升方案	251
第四节 考官点评情景模拟面试的失分原因	252
第二章 文件筐测验	254
第一节 文件筐测验的概念及特点	254
第二节 文件筐测验的适用范围	256
第三节 文件筐测验的设计及评分	257
第四节 文件筐测验的实施步骤	260
第五节 文件筐测验实例	263

第五篇 面试考场实战技巧

第一章 面试准备	273
第一节 面试礼仪及注意事项	273
第二节 面试心理调节方法	281
第二章 面试答题策略	283
第一节 坚决远离面试禁忌	283
第二节 在面试中“出彩”的策略	284

第六篇 面试素养提升素材

第一章 理论素材	286
第一节 社会主义和谐社会	286
第二节 科学发展观	290
第四节 建设社会主义新农村	296



第一篇 公务员录用考试面试概论

第一章 公务员面试的概念、特点及作用

在公开选录公务员工作中,笔试、面试、考核是测试与考查应试者知识素质、能力素质和工作业绩的三个不可缺少的组成部分。《公务员法》规定:“公务员的录用考试采取笔试和面试的方式,考试内容根据公务员应当具备的基本能力和不同职位类别分别设置。”

面试不是简单的面对面谈话,也不是完全凭借经验和阅历就能洞悉一切的带有神秘色彩的“相面”,它需要有科学的测评标准、方法以及组织形式。

面试采取考官小组与应试者直接交谈,或者置应试者于某种特定的模拟情景中进行观察等方式,对应试者的素质、能力等方面进行综合评价。每名面试考官对应试者都有独立评判和打分的权利,这样可以有效地防止和避免人才选拔上的随意性失误。面试的内容广泛,方法也不断创新。

一、面试的基本概念

面试是测查和评价人员能力素质的一种考试活动。具体地说,面试是由国家机关用人部门精心设计,通过多种方法,在特定场景下面对面地科学测评应试者的基本素质、发展潜力、实际技能以及其与拟录用职位的匹配性,展现应试者各方面素质,并为人员聘用提供重要依据的考试。面试是各级各类组织选拔人才时普遍采用的测评手段,目的是为了测评应试者的综合素质。面试包括以下要素:

1. 面试不同于面谈和交谈。面谈与交谈,强调的只是面对面的直接接触与情感沟通的形式,它并非经过精心设计;面试是一种精心设计的考试活动,通过面对面地观察、交谈等双向沟通方式,不但突出了面试“问”“听”“察”“析”“判”的综合性特色,而且也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。

2. 面试主要考查应试者素质、技术能力等笔试难以测定的内容。它作为笔试的一个有效的补充形式而存在。

3. 面试不同于口试,它具有模拟操作的特点。口试强调的只是对口头语言的测评方式及特点;面试是在特定场景下,以考官对应试者的面对面交谈与观察为主要手段,由表及里测评应试者的知识、能力、经验等有关素质的一种经过组织者精心设计的考试活动。

面试是测评公务员能力素质的一个主要方法,也是测评公务员能力素质的最直接、最有效的途径。因此,面试越来越受到人们的重视。通过面试,不仅可以考查出应试者的学识水平,还能考查出应试者的能力、才智及个体心理特性等诸多因素。公务员录用考试中的面试针对性较强,其目的是为国家机关选拔优秀人才。同时,经过近几年的实践,面试逐渐被社会所接受和承认。

面试的内容主要包括:综合分析能力、求职动机与拟任职位的匹配性、语言表达能力、应变能力、计划组织协调能力、人际交往的技巧和技巧、情绪控制能力、仪表礼仪举止等笔试不能反映的因素。主要方式有结构化面谈、无领导小组讨论、心理测试等。面试的具体测评要素和方式,由录用主管部门确定。

面试一般是在笔试的基础上进行的,按招录人数的比例(一般是1:2或1:3)决定进入的人员数。应试者最后得分一般是笔试和面试成绩的简单相加或者各占一定权重来确定,也有一些地区或部门把面



试成绩作为是否录取的决定因素,可见面试成绩的高低直接关系到公务员考试的成败。

二、面试的显著特点

作为公务员录用考试的重要环节之一,面试与其他笔试、心理素质测评等考试环节相比,具有显著的特点。

(一)面试测评的手段、内容灵活,针对性强

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管理工作的经历,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。工作岗位不同,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,面试题目及考查角度也应各有侧重。

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,考官还可顺势追问,而不必拘泥于预定的题目。

总之,从考官角度讲,面试内容既要事先拟定,以便提问时“有的放矢”、“不打无准备之仗”,又要因人因“事”而异,灵活掌握;既要让应试者充分表现自己的才华,又不能完全信马由缰,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)面试以观察和谈话为主要测评手段

在面试过程中,以谈话为主的手段主要表现在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。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,考官会利用提问引导应试者;当应试者回答完毕,可以通过短暂的沉思或补充性的追问,形成一个“缓冲区”。这对于启发应试者的灵感、引发新的思路、转换话题都大有益处。

观察是面试过程中的另一项主要工具。心理学研究表明,人的气质、性格、能力往往是通过外部行为特性表现出来的。人的外部行为特性主要是指语言行为和非语言行为。语言行为主要指言语表达行为,包括言词运用的逻辑结果与层次,言词表达的感染力和影响力,言词表达的清晰性、准确性和动作配合性等。非语言行为是指人在表达意识、情感和交流思想时的表情及身体动作,主要包括一个人的仪表、风度、手势、体态变化、眼神、面部表情等。

在面试中,考官运用自己的感官,特别是视觉和听觉,对应试者进行观察。运用视觉主要是观察应试者的非语言行为,它不仅要求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,主要有两个方面:一是面部表情的观察;二是身体语言的观察。

研究表明,在公务员录用面试中,从应试者面部表情中获得的信息量可达50%以上。在面试过程中,应试者的面部表情会有许多变换,考官能观察到这种表情的变换,并判断其内在心理。例如,应试者面部涨得通红,鼻尖出汗,目光不敢与考官对视,便反映出应试者自信心不足,或心情紧张。应试者的目光久久盯着地面或盯着自己的双脚,默不作声,可能反映了其内心的斗争与思考过程。当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,带有明显的苦恼焦急或压抑的神色。总之,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,听觉的运用也十分重要。在面试过程中,考官会倾听应试者的谈话,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,进行巧妙的引导。考官在倾听应试者的谈话时,会边听边思索,及时归纳整理,抓住关键实质之处。考官会对应试者的谈话进行分析,比如是否听懂了考官的提问,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。还会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。

总之,考官会有目的、有计划地直接观察应试者的语言行为和非语言行为,并将结果作系统的记录、研究和分析,判别应试者的行为类型,进而分析其深层心理。

(三)能够充分调动考官和应试者的主观能动性

面试中,应试者的回答及行为表现与考官的评判是相连接的,中间没有任何媒介,面试中考官与应试者的接触、交谈、观察也是相互的,面对面进行的;他们之间的信息交流与反馈也是相互作用的,考官能根据应试者的回答情况,积极主动地变换测试方法和内容,应试者也能充分发挥自己的才智跟上考官的出题思路,积极主动地回答考官提出的各种问题。这种直接性提高了考官与应试者相互沟通的效果与面试的真实性,同时,也能了解许多笔试中了解不到的信息。

笔试主要限于应试者用纸笔作答,着重测试应试者掌握的知识及逻辑思维能力、文字表达能力等方面的情况。面试能对应试者的多方面素质进行有效测评,重点测试以下内容:

1. 应试者的口语表达能力(是否清晰、明确、简洁、富有逻辑性);
2. 应试者的应变能力(是否灵活、敏捷、快速、当机立断);
3. 应试者的综合分析能力(是否善于条分缕析和归纳概括);
4. 应试者的仪表、风度、举止(是否端庄、稳重、练达、得体、精力充沛);
5. 应试者的有关实际工作能力(高分高能还是高分低能);
6. 应试者的交往能力和某些性格特征(内向还是外向)。

(四)面试是一个双向沟通的过程

面试是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。考官可以通过观察和谈话来评价应试者,应试者也可以通过考官的行为来判断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。所以说,面试不仅是考官对应试者的一种考查,也是主客体之间的一种沟通、情感交流和能力的较量。考官应通过面试,从应试者身上获取尽可能多的有价值的信息。应试者也应抓住面试机会,获取那些关于应聘单位及职位等自己关心的信息。

(五)面试交流的全面性和直接互动性

传统笔试只限用纸笔作答,考查应试者掌握的知识及其思维,考查范围受到限制,而面试突破了笔试的局限,通过面对面进行交流及应试者多种多样的反应,对应试者的口头表达能力、为人处世能力、实际操作能力、独立处理问题的能力以及举止仪表、气质风度、兴趣爱好、脾气秉性、道德品质做出全面考查。

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考官与应试者间相互沟通的效果与面试的真实性,同时,也能了解许多笔试中了解不到的信息。

(六)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一段时间展开,而是逐个地持续进行。笔试不论报考人



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、自治区,均可根据事先编制好的试卷在同一时间内完成对所有报考人员的考试。这是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。

1. 面试是因人而异,考官提出问题,应试者针对问题进行回答,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,又要考查其仪态仪表、反应能力、应变能力等,因此只能因人而异、逐个进行。

2. 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。

3. 对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,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。

(七) 面试测评的直观性

面试是用人单位与应试者直接接触的活动,通过面试,用人单位会对应试者形成一个直观的印象,这种直观的印象对其最终的雇佣决策具有很重要的影响作用。在公务员招考中,一位应试者的其他条件再好,笔试成绩再高,如果在面试中表现不好的话,也很可能被淘汰出局。面试的这种直观性为用人决策提供了“可靠的”依据。

(八) 面试测评的主观性

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。面试考官个人主观印象、情感和知识经验等许多因素的不同,使得不同考官对同一位应试者的评价往往会产生差异。从这方面来说面试评价的主观性似乎是面试的一大弱点,但另一方面,由于对人的素质评价是一项非常复杂的工作,考官可能把自己长期积累的经验运用到面试评价中,这种主观性也带来其独特的价值。

(九) 面试内容的不固定性

笔试的内容一般都由主考机关事先统一规定,因而是固定的。同一专业的应试者所面对的试题没有差异。面试的内容虽然大多数情况下也是事先拟定,但考官在考试过程中可以随机提问,对此,应试者要即兴作答。而且,考官还可根据考试的需要灵活提问,不必拘泥于既定的试题。

(十) 面试具有有效性

笔试测验应试者知识的拥有量,不能反映应试者的实际工作能力,“高分低能”现象正是这种考试弊端的反映。而面试却可以通过实际操作直接考查应试者的专业能力和技术水平,提高人才选拔的有效性。面试还可以根据不同的应试者有针对性地提出各种不同的问题,以使考查更全面、更具体。科学合理的面试可以避免人员选拔中的盲目性。

(十一) 面试对象的单一性

面试的形式虽然有单独面试和集体面试两种。在集体面试中多位应试者可以同时位于考场之中,但考官不是同时面向所有的应试者,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应试者的表现。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。

(十二) 面试强调素质评定

笔试完全以标准答案为依据评定应试者的成绩,只要应试者的答案与标准答案一致,不论应试者是真的解答对了还是猜对的,也不论应试者的解答方法是否巧妙、熟练,花费的时间是多是少,都得给分。面试则是依据应试者现场的全部表现,对其素质状况作出评定。它不仅分析应试者的回答是否正确,更重要的是看应试者回答问题的灵活性、逻辑性、应变性。应试者面试结果的评定,不把观点正确与否作为第一位的指标,而是看应试者的整体素质,因此,面试比笔试更有效。