

## 第二节 甄选的主要方法

### (二) 改善面试效果的主要方法

#### 1、采取情景化结构面试（行为事件面试技术）

情景化结构面试实际上属于**结构化面试的一种**。但是这种面试又有其特定内涵。

即在这种面试中，被面试者需要回答的问题并不是一些抽象的或者与未来实际工作联系不那么紧密的问题，而是他们将来在**实际工作中很可能会遇到的工作环境以及非常具体的工作任务、工作问题或难题**。

需要遵循“STAR”原则

情景化结构面试通常需要遵循所谓的“**STAR**”原则，首先向被面试者描述他们可能会面对的**典型环境**（Stituation）或需要完成的主要**工作任务**（Task），然后询问他们实际上采取了**何种行动**（Action），最后让他们说明这种行动产生了**怎样的结果**（Result）。

情景化结构面试的题目可以划分为两类：

◆过去导向型，即以**过去的经验**为依据

要求被面试者回答他们在过去的工作中遇到的某种情境，以及他们当时是如何处理的。

◆未来导向型的

要求被面试者回答将来一旦遇到某种假设情形，他们会采取怎样的处理措施。

【单选】情境化结构面试通常遵循所谓的“STAR”原则，其中A指的是：（ ）。

- A. 时间
- B. 情境
- C. 行动
- D. 任务

答案：C

解析：情景化结构面试通常需要遵循所谓的“STAR”原则，首先向被面试者描述他们可能会面对的典型环境（Stituation）或需要完成的主要工作任务（Task），然后询问他们实际上采取了何种行动（Action），最后让他们说明这种行动产生了怎样的结果（Result）。

#### 2、面试前做好充足的准备

一是，安排好面试所需的**时间、场地和资料**。

二是，认真阅读**简历材料和职位说明书**，做好相关的准备。

#### 3、系统培训面试官

面试官在面试过程中可能会犯的一些错误：

- ①**说话过多**，影响收集与工作相关的信息数量；
- ②对不同的被面试者提问的问题不一致；
- ③提问与履行工作职责无关或者关联性不大的问题；
- ④**对自己评价被面试者的能力过于自信，导致匆忙下结论**；
- ⑤受到被面试者一些非语言行为的影响或干扰；
- ⑥因前面一位被面试者的质量而影响到对后一位被面试者的评价。

面试官的培训应重点关注以下四个方面：

- ①明确面试官的职责及其在面试过程中所扮演的角色，**在参加面试之前应当事先做好哪些准备**；应当如何让被面试者感到被尊重等。
- ②传授引导和控制面试过程的技巧（包括如何从日常的寒暄切入）与被面试者建立一种和谐、友善的关系，然后由浅入深地将面试的内容从简单问题逐渐推进到相对复杂的问题，最后如何以一种愉快、友好的方式结束整个面试过程。
- ③让面试官学会如何与各种不同类型的被面试者打交道。
- ④使面试官理解在进行面试时可能会出现各种偏差，正确的理解评分标准，掌握评分方法和评分尺度。

【多选】为了改善新员工招聘过程中的面试效果，企业可以采取的措施包括（ ）。

- A. 采用情境化结构面试

- B. 要求面试官在面试前认真阅读职位说明书
- C. 系统地对面试官进行面试技巧培训
- D. 让用人部门自行选择面试官，人力资源部门不参与安排
- E. 组织者在面试前做好各方面的准备工作

答案：ABCE

解析： 人力资源部门需要参与面试工作。

## 五、履历分析

履历分析又称资历分析或评价技术，通过对一个人的基本背景以及学习、工作、生活经历甚至个人习惯等与工作相关的履历信息进行收集和分析，从而判断一个人对未来工作岗位的适应性以及预测其未来工作绩效、任职年限和流动性等特征的一种人才测评方法。

履历分析技术的最**基本假设**是一个人的行为具有一致性，即**一个人过去的行为是对未来行为进行预测的最佳依据**。

履历有以下三个方面的要求：

- ◆ 履历信息必须真实
- ◆ 履历信息必须全面
- ◆ 履历信息必须相关

