

高等院校应用型规划教材

组织行为学 教程

第三版

Organizational Behavior



李 婉
主 编

陈文彬 韩文洲 林 宙 陈世艳
副主编



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS



高等院校应用型规划教材

组织行为学 教程

第三版

李 婉

主 编

陈文彬 韩文洲 林 宙 陈世艳

副主编

Organizational Behavior



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

组织行为学教程/李婉主编; 陈文彬, 韩文洲, 林宙, 陈世艳副主编. —3 版. —广州: 暨南大学出版社, 2017. 7

(高等院校应用型规划教材)

ISBN 978 - 7 - 5668 - 2126 - 3

I. ①组… II. ①李…②陈…③韩…④林…⑤陈… III. ①组织行为学—高等学校—教材
IV. ①C936

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 120666 号

组织行为学教程 (第三版)

ZUZHI XINGWEIXUE JIAOCHENG (DISANBAN)

主 编: 李 婉 副主编: 陈文彬 韩文洲 林 宙 陈世艳

出版人: 徐义雄
策划编辑: 潘雅琴
责任编辑: 齐 心
责任校对: 何 力
责任印制: 汤慧君 周一丹

出版发行: 暨南大学出版社 (510630)
电 话: 总编室 (8620) 85221601
营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)
传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)
网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>
排 版: 广州良弓广告有限公司
印 刷: 广州市穗彩印务有限公司
开 本: 787mm × 1092mm 1/16
印 张: 15.5
字 数: 400 千
版 次: 2005 年 7 月第 1 版 2017 年 7 月第 3 版
印 次: 2017 年 7 月第 8 次
印 数: 25001—27000 册
定 价: 38.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

前 言

迟到的《组织行为学教程》（第三版）终于要出版了。第三版之所以会推迟这么久才出版，是因为编者一直在思考如何根据实用型人才培养目标进行全书内容的更新，编写更切合管理工作过程实际的实用性教材。此外，编者还阅读了个体心理学的创始人奥地利的精神病学家阿尔弗雷德·阿德勒的相关作品，加深了对组织行为学内容的理解，有助于此书的编写。

编者任教组织行为学课程已有十五年。在这段时间里，编者边教学边学习边总结，也不断地听取同行和学生的反馈意见，努力提高教学水平，并希望能把自己的见解和他人的建议通过教材与同行老师进行交流，也能在“学”方面达到有所用的效果。

组织行为学的研究具有双向指导性，既为组织或管理者提供了有效进行管理的理论依据，又为个体提供了构建自身职业环境的有效途径，因此，它不仅是经济管理类专业的核心教程，也是其他专业的学生进行自身职业素质修炼的必修学科。

本教材第三版是在对应用型管理人才培养目标、市场对管理人才需求状况以及管理工作流程进行研究和调查的基础上，融合国内外组织行为学的理论思想，结合我国管理工作实际运作流程，以及编者多年的教学总结，做的一次大胆尝试，即打破传统的以理论模块为划分依据的教材模式，采取以管理工作项目流程为依据的框架构建知识内容。

本书的编写力求理论内容深入浅出，实操有趣实用，随着学习的深入，使学生逐渐领悟管理工作的精髓。其具体特点如下：

第一，全书内容的编排体现工学结合、以职业活动为导向的特色。本书既重视理论知识的学习，继承经典组织行为学学科体系，也重视遵循组织发展规律中管理工作流程的标准和要求。全书的内容可概括为13个项目，即项目1：打好基础——认识组织行为学；项目2：确定目标——组织目标；项目3：搭建架构——组织设计与组织结构；项目4：准备招才纳贤——社会知觉与个体行为；项目5：做到人岗匹配——个性差异与人的行为；项目6：做好掌舵人——领导行为；项目7：调控行为方向——态度与行为；项目8：提高员工抗压力——挫折与行为；项目9：力争“1+1>2”——群体行为；项目10：巩固团队合作——人际关系与人际沟通；项目11：提升组织价值——组织文化；项目12：提高组织效率——激励理论；项目13：找准组织新起点——组织变革与发展。每个项目根据管理工作的实际情况设计相关任务。全书体系主要根据组织“无—成立—发展—变革”的生存发展规律进行设计，以符合管理工作者的认知过程。编者已在两个年级中将此体系付诸实际教学，获得了学生的认可。

第二，实操内容紧扣管理工作的实际流程。本书每个项目中每个任务之后都有配套的实操项目，且每项实操项目都有实操流程安排和评估标准，以此提高教与学效果评估的可操作性。除此之外，本书在每个项目后还精心编排了与项目对应的，具有连续性、完整性的，符合组织生存发展规律的13个公司经营活动，分别是挑选临时负责人，组建公司；制定公司目标；搭建组织结构；招聘准备工作；招聘员工；竞职演讲；常常掌握员工的工作满意度；解

压游戏；评选优秀部门；召开全体成员大会；建设组织文化；调整薪酬制度；重新制定组织战略目标。公司的这些经营活动将13个项目的理论内容具体化，使学生对管理工作有了直观性的认知，能真正地实现学以致用目标。

本书可作为应用型本科院校、高等专科职业院校及成人教育培训等相关专业的课程用书，也可作为管理者提供有益的参考，还可作为个人进行自身职业素质修炼的参考书。

本书由李婉主编，陈文彬、韩文洲、林宙、陈世艳副主编；陈孟君、崔译文、卢丽丝、陈红吉、陈军辉、肖林、余丽燕、黄艳玲参与编写。其中李婉负责全书内容的设计、统稿、实操内容的修订及编写项目1、2、3、4、5、7、8、9、10、12；陈文彬负责编写项目6；韩文洲负责编写项目11；陈世艳、林宙负责编写项目13；陈孟君、崔译文、卢丽丝、陈红吉、陈军辉、肖林、余丽燕、黄艳玲参与案例收集整理工作。

本书在编写过程中参阅了国内外的文献和资料，在此向这些文献和资料的原作者表示衷心的感谢！同时，本书在编写过程中得到了暨南大学出版社副编审潘雅琴老师等的鼎力支持，在此深表谢意！另外，本书能顺利完成编写任务，还要感谢编者家人在精神上的支持。

由于编者水平有限，书中难免有不妥和纰漏之处，敬请专家学者和读者批评指正，以便进一步完善。

李 婉

2017年6月1日

目 录

前 言	1
项目 1 打好基础——认识组织行为学	1
项目 2 确定目标——组织目标	17
项目 3 搭建架构——组织设计与组织结构	27
项目 4 准备招才纳贤——社会知觉与个体行为	44
项目 5 做到人岗匹配——个性差异与人的行为	64
项目 6 做好掌舵人——领导行为	81
项目 7 调控行为方向——态度与行为	109
项目 8 提高员工抗压力——挫折与行为	124
项目 9 力争“1+1>2”——群体行为	135
项目 10 巩固团队合作——人际关系与人际沟通	151
项目 11 提升组织价值——组织文化	172
项目 12 提高组织效率——激励理论	197
项目 13 找准组织新起点——组织变革与发展	226
参考文献	242

项目 1 打好基础——认识组织行为学

组织行为学关心人们在组织中做什么，以及这种行为如何影响组织的绩效。

——斯蒂芬·P. 罗宾斯

【项目目标】

- 1. 理解组织行为学的含义及研究内容
- 2. 理解组织行为学的产生与发展
- 3. 掌握组织行为学的研究方法

【生活与组织行为】

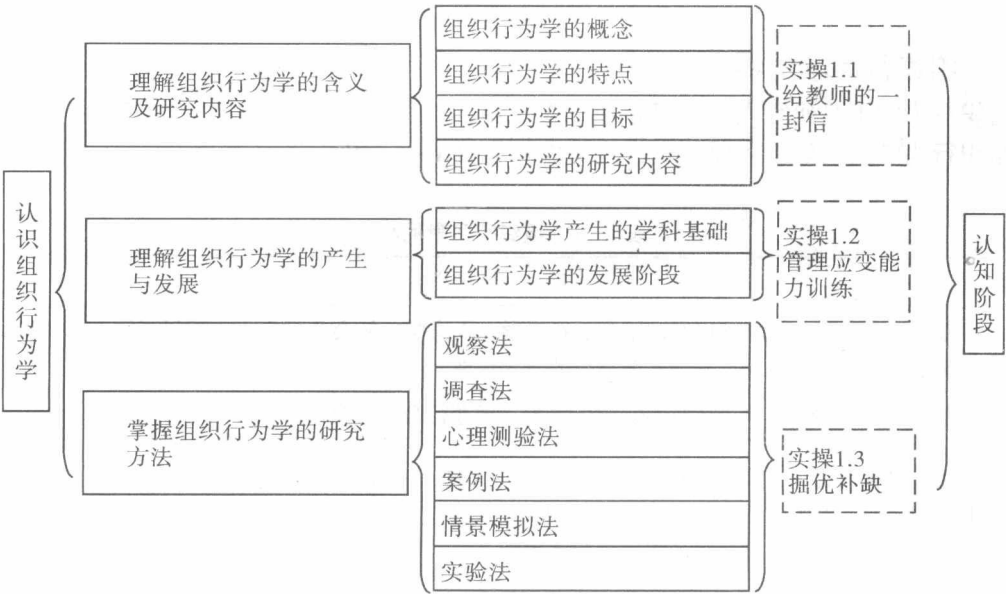
本 能

犹太人的后裔布朗夫妇和他们的孩子住在伦敦附近的一所小房子里。有时布朗先生下班回家很晚，他的妻子和孩子已经睡着，他就用钥匙打开房子的前门，悄悄地走进屋子。

有一天晚上，布朗先生回家时发现钥匙丢了，于是他走近房子按门铃，可是屋内没有动静。他再次按门铃，房内仍然没有动静。无奈之下，布朗先生只好敲打卧室的窗户，大声喊叫妻子，但妻子仍然没醒。最后，他停下来，想了片刻，捏着鼻子模仿小孩的声音，叫道：“妈妈，我要尿尿。”尽管他说得很轻，布朗太太还是马上醒了。

思考：布朗先生的故事对你有什么启发？让你联想到组织管理中的什么问题？

【项目流程图】



任务 1.1 理解组织行为学的含义及研究内容

1.1.1 组织行为学的概念

“组织行为学”这个概念的内涵处在不断发展变化和丰富完善的过程中。尽管许多学者对“组织行为学”这个概念的具体表述不尽相同，但大多数是从行为的规律性出发，将组织行为学定义为：组织行为学是在系统研究和掌握组织中的心理和行为规律的基础上，正确认识组织环境中个体、群体以及整个组织与外部环境相互作用所形成的行为，以便管理者预测、引导和控制人的行为，从而调动人的积极性和创造性，提高组织工作效率的应用学科。我们可以借助图 1-1 来理解、掌握“组织行为学”这一概念。

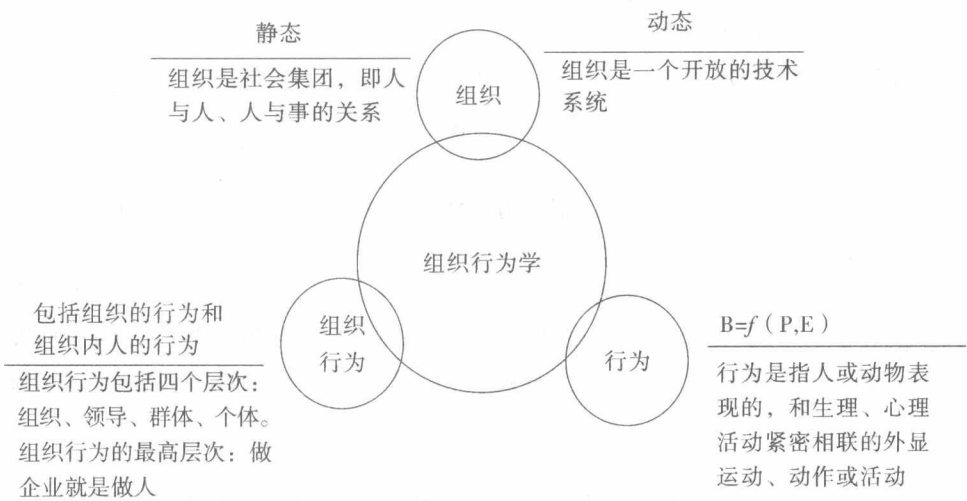


图 1-1 “组织行为学”概念的图解

讨论：组织行为学的研究与组织管理中的哪些具体行为相关？

1.1.2 组织行为学的特点

组织行为学不是研究人的一般心理行为规律，而是研究各种工作组织中人的工作行为规则。组织行为学具有四个主要特点，具体内容如表 1-1 所示。

表 1-1 组织行为学的特点

特点	具体内容
综合性	涉及行为科学、管理学以及政治学、经济学、人类学、社会心理学、心理学等社会科学和自然科学学科，其理论体系的构建具有显著的跨学科性
层次性	主要分为四个层次：个体行为、群体行为、领导行为、组织行为
实用性	通过对各级管理人员根据对不同环境、不同组织、不同心理特征的人采用不同的理论与管理方式的研究，对组织成员的行为加以调控，使其适应不同的组织、不同的组织环境。在管理实践中，组织行为学具有较强的指导性和实用性

(续上表)

特点	具体内容
灵活性	一方面是指组织行为学知识的多变性，另一方面是指组织行为学研究的对象，即人的心理和行为的复杂性。组织行为学的灵活性客观上要求组织行为的实施及组织的常规管理要因时制宜，灵活多变，不能因循守旧，故步自封

1.1.3 组织行为学的目标

大多数学科都有相同的四个目标——描述、解释、预测和控制。组织行为学也不例外，如图 1-2 所示。

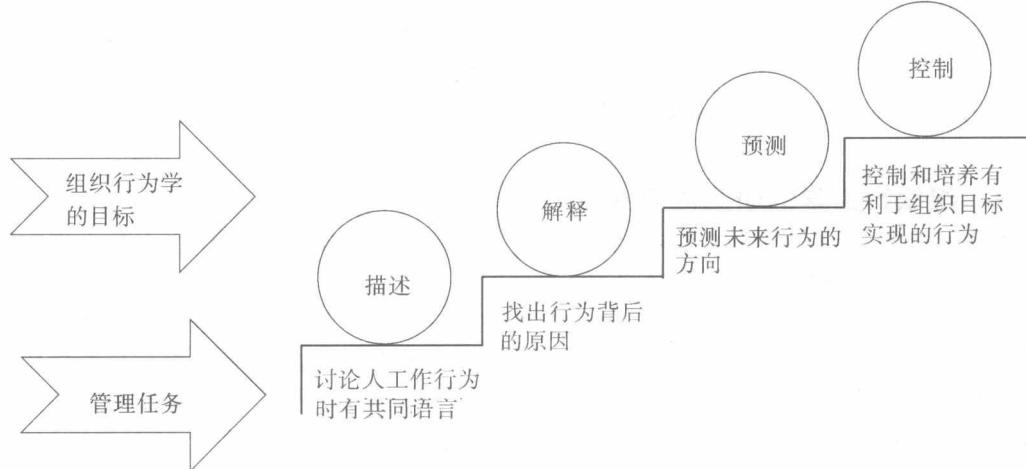


图 1-2 组织行为学的目标与重要的管理任务之间的关系

- (1) 描述。描述人们在不同情境下的行为，使管理者对人在工作中的行为有所认识。
- (2) 解释。解释人们行为背后的原因。作为管理者，如果仅能描述其员工的行为，却无法分析行为背后的原因，那么可以说这样的管理者是失败的，因为一种行为的产生可能有多种原因。例如，有些人离开组织是因为对工资不满意，而有些人则是因为不喜欢所从事的工作。显然，如果管理者能抓住主要因素，就非常有利于采取措施防止这些情况的发生。另外，对某些现象的解释也会随着时间或环境的不同而变化。例如，在就业和失业高峰时期，人们离开组织的原因差别非常大。
- (3) 预测。预测员工未来的行为。在组织管理过程中，无论是在组织内部还是在组织外部，预测都是日常活动中的一个基本要求。比如，管理者有能力预先知道某个员工在什么情况下会疏忽大意，或在什么情况下会集中精力，那么他的管理方式就会有很强的针对性，管理效率就能得到最大限度的保证；当管理者准确预测在不同条件下员工产生的不同类型的需求倾向，并由此做出正确的激励决策，将会激发员工对组织活动产生浓厚的兴趣，自觉提高其工作的积极性和创造性；如果管理者了解到一个部门的下属对其十分友好，那么他就可以较准确地预测日常工作中下属的情感反应。
- (4) 控制。控制和培养人在工作中的行为。组织行为学的直接研究目的就是组织中对发生的行为进行控制。从管理的运行过程来看，试图说明在组织中发生什么（描述）以及它为什么发生（解释），只是对组织行为的描述而不是规范。当描述的组织行为现象越来越多，

解释和预测组织行为日益准确时，采用某种形式控制这些组织行为就是必要的和可行的。目前，组织行为学已经建立了一套控制技术，补充和丰富了传统管理理论的不足。这些技术为从事实际工作的管理者提供了根据，并且体现了预测和解释组织行为的实际意义。

实例：陈霖杰的矛盾该如何化解？

38 岁的陈霖杰，大学毕业后就进入国有企业工作，如今已经工作了十几年，虽然成了部门骨干，事业有了一定的基础，但个人发展上始终没有太大的突破，当初的工作热情也随着岁月的流逝逐渐淡化了。近几年来，新入职的年轻人由于高学历与积极的工作态度，成为公司的“重点培养对象”，甚至有一位曾是他下属的年轻人现在已成了他的上司。看到昔日的同学和自己熟悉的一些年轻人当了老板或经理时，陈霖杰的心里很不是滋味，总想换一个新的工作环境试试自己的能力。然而，对于年近不惑的陈霖杰而言，选择跳槽意味着要面对新的工作环境，他对自己能否适应新的岗位也没有把握，而继续留在原单位可能会默默无闻下去……

思考：陈霖杰遇到了什么难题？请你用组织行为学的知识指点一下他。

1.1.4 组织行为学的研究内容

组织行为学是综合运用各种与人的行为有关的知识，研究一定组织中人的心理和行为规律的学科，它所研究的内容如图 1-3 所示。

组织行为学是围绕如何提高组织行为有效性这一主题，研究一定组织中个体行为、群体行为、领导行为以及组织行为的学科。它使领导（管理）者能掌握其心理与行为变化的规律及与环境的适应程度，以提高对人的心理与行为的预测能力、引导与控制能力，并及时协调组织、领导、群体、个体的相互关系，充分发挥人的积极性、创造性，同时加速组织变革，促进组织目标的实现。

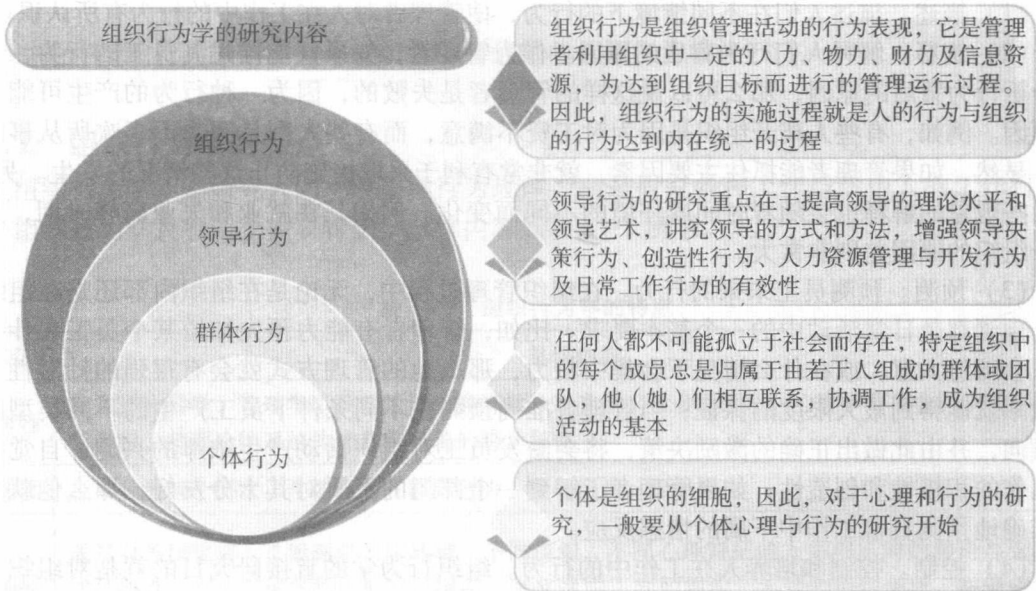


图 1-3 组织行为学的研究内容

实操 1.1 给教师的一封信

◆ 实操内容

学生给教师的一封信。

◆ 实操目的

- 1. 理解组织行为学的含义。
- 2. 训练学生的主动配合能力。
- 3. 学生和教师准确把握本课程学习的目标。

◆ 活动步骤

- 1. 教师课前准备好书信格式（如下所示），在课程开始时分发给每位学生。
- 2. 请大家在课后将这封信填写完整，然后交给教师。

给教师的一封信

_____老师：
我是_____级_____专业_____班的_____。在_____至_____第_____学期上了您教授的组织行为学这门课程。我希望能明确本学期这门课程的学习目标。
我所认识的组织行为学是这样一门课程：

我希望本学期学了这门课后，有以下的收获：

在本学期本课程的授课方面，我希望能有以下的互动：

签名：_____
日期：_____年_____月_____日

◆ 思考回答

- 1. 当教师要求你写这封信时，你有什么想法？
- 2. 这封信的设计能解释组织行为学中哪方面的内容？

◆评估标准（自评和他评）

评价指标	评估结果			
在思考时的认真程度	☐ 优秀	☐ 中等	☐ 合格	☐ 不合格
在写信时的诚恳度	☐ 优秀	☐ 中等	☐ 合格	☐ 不合格
在思考回答过程中的表现	☐ 优秀	☐ 中等	☐ 合格	☐ 不合格
对组织行为学含义的理解情况	☐ 优秀	☐ 中等	☐ 合格	☐ 不合格
需要补充说明：				

任务 1.2 理解组织行为学的产生与发展

组织行为学是在第二次世界大战以后，伴随行为科学的出现而产生的一门学科。世界上，早就有研究人的心理和行为的学科了，而组织行为学作为专门研究组织中人的心理和行为规律的一门独立的学科，产生于二十世纪五六十年代的美国。组织行为学的形成是管理思想和管理理论综合性发展与进步的结果。它也是一门现代人力资源管理学科。

1.2.1 组织行为学产生的学科基础

组织行为学是一门综合性的学科，它综合运用了心理学、社会学、社会心理学、人类学、政治学等学科有关人的行为的知识与理论，来研究一定组织中的人的心理和行为的规律。组织行为学的形成与其他学科有着密切的关系，如表 1-2 所示。通过此表，我们可以了解对组织行为学做出了贡献的学科及其相互关系。

表 1-2 组织行为学的学科基础

学科名称	学科内容	对组织行为学的贡献
心理学	重点是研究和理解个体的行为，关键在于测量、解释，以及改变人和其他动物的行为	知觉 人格 个体差异 工作满意度 压力 激励 领导有效性
社会学	重点是研究社会系统，即研究相关联的人与人之间的问题	群体间行为 群体动力学 工作团队 沟通 权力 冲突 正式组织理论 组织变革 组织文化 心理契约
社会心理学	属于心理学领域，但它是心理学与社会学结合的产物。此学科关注人与人之间的相互影响	态度改变 行为改变 沟通 群体过程 群体决策

(续上表)

学科名称	学科内容	对组织行为学的贡献
人类学	重点研究文化和环境，使人们了解不同国家、不同环境下人们的基本价值观、态度和文化的差异	比较价值观 跨文化分析 组织文化 组织环境
政治学	研究政治环境中个体和群体的行为	冲突 组织内政治 权力

1.2.2 组织行为学的发展阶段

组织行为学在 20 世纪 60 年代末 70 年代初产生于美国，兴起于西欧、北欧、日本等地区和国家。鉴于不同历史时期的科学技术和社会生产力的发展水平不同，管理学家在协调、控制和指挥一定组织中人们从事活动所强调的重点也不同。组织行为学的发展可分为若干阶段。

1. 从管理实践产生组织行为学

泰勒（F. Taylor）和吉尔布雷斯（F. B. Gilbreth）创立了科学管理理论，开展了对工人劳动动作和时间的研究。美国管理学家莉莲·吉尔布雷斯（L. Gilbreth）（吉尔布雷斯的女子）指出，在强调科学管理的同时，应注意研究工人的心理。管理人员若不关心工人而只卡定额就会引起工人的不满，也会影响他们的工作效率。莉莲·吉尔布雷斯于 1914 年出版了《管理心理学》一书，书中比较系统地阐述了个体心理与行为的关系。第二次世界大战前夕，西方国家开始推行工业心理学，主要以个体为研究对象，测定工作中的个体差异。20 世纪 20 年代，“霍桑实验”发现了工作群体的重要性。

泰勒被称为“科学管理之父”。他由一名钢铁公司的技工晋升为车间工段长、总技师、总工程师，拥有丰富的第一线生产管理经验。通过对工人劳动动作和时间的研究，他制定了劳动生产定额，实行计件制，使工人的劳动生产效率提高了几倍甚至十几倍。但由于他把工人当作机器的附属品，当作“经济人”，片面强调金钱刺激，忽视了人的社会需求，因而使工人产生抵触情绪和不满行为，影响了工作效率，引起了社会的极大关注。1924 年，美国科学院以及哈佛大学心理学教授梅奥（Elton Mayo）先后派实验小组到霍桑工厂做实验，经过 8 年时间，通过照明实验、福利实验、群体实验、谈话实验等，最终发现：工人为了维护班组内部的团结，可以放弃物质利益的引诱；有的个体甚至认为，人群关系比福利更重要。据此，梅奥提出“非正式群体”的概念，并得出三点结论：其一，生产条件的变化固然影响劳动者的生产热情，但生产条件与生产效率之间并不存在直接的因果关系；其二，生产条件并非增加生产的第一要素；其三，改善劳动者的士气（态度）及人与人之间的关系，使人们心情愉快地工作并对自己的工作感到满足，才是增加生产、提高工效的决定性因素。

人们发现，古典科学管理理论已不再适应社会发展的需要，转而重视“人群关系”，研究人的需要、动机与行为，于是，行为科学应运而生。后来，又从对人的行为研究发展到对组织行为的研究，出现了组织行为学。具体来讲，1985 年，美国斯坦福大学的莱维特（H. J. Leavitt）正式使用管理心理学代替工业心理学，重视群体心理研究，后来又发展为组织

心理学。20 世纪 50 年代末，美国大学的管理学院和研究生部的教师成立了组织行为学小组，确立了“组织行为学”的研究课题，“组织行为学”这一名称便沿用至今。因此，组织行为学是管理学发展的必然结果。

2. 组织行为学的发展阶段

20 世纪 80 年代，组织行为学分为主要研究个体和群体心理与行为的微观组织行为学，以及主要研究组织行为的宏观组织行为学。组织行为学的产生与发展可分为四个阶段，如表 1-3 所示。

表 1-3 组织行为学的发展阶段

时间	特点	具体表现
第一阶段： 1900—1930 年	封闭的理性模式	主张把管理的重点放在组织内部，着重研究如何有效地利用组织已有资源，提高生产效率，生产更多的产品，获得更大的利润。这一阶段把组织中的人看作是只有经济需求的理性的人，忽视了对人的自我发展需要和社会心理需要的满足。对人的管理按照事先规定的规章制度、原理、原则
第二阶段： 1931—1960 年	封闭的社会性模式	通过对封闭的理性模式进行批评、分析，一批新的管理学家经“霍桑实验”后，把组织视为一个封闭的社会性模式，把人当作“社会人”来看待，重视人的社会、心理需求，重视改善企业内部人与人之间的关系，人际关系学应运而生。同时，麦格雷戈等在“二战”后提出了著名的 X—Y 理论
第三阶段： 1961—1970 年	开放的理性模式	把组织管理归结为简单明了的、用数量表示的工作目标和工作成果，同时注意外部环境因素对管理工作的影响，但过于强调依靠定量的理性方法做决策
第四阶段： 1971 年至今	开放的社会性模式	强调组织的生存价值、社会作用和性格特征，强调人是企业（组织）的中心，不仅要考虑企业的经济指标，还要满足人的需要、情感等

实操 1.2 管理应变能力训练

◆ 实操内容

上级要来公司视察，你准备将招待工作安排给小王来做。假设一：如果小王是个很忠厚但是有点呆板的人，你怎么吩咐？假设二：如果小王是个很爱动脑子但是不够细心的人，你又要怎么吩咐？

◆ 实操目的

- 1. 理解组织行为学的发展过程。
- 2. 训练学生的管理应变能力。

◆ 活动步骤

- 1. 以分好的虚拟公司为单位进行讨论。

2. 各公司将讨论结果向教师汇报。
3. 教师进行点评：各公司讨论结果如何？哪个公司的效率更高？哪个公司的方案更为合理？

◆思考回答

组织行为学的发展过程给你带来了关于管理学的哪些启发？

◆评估标准（自评和他评）

评价指标	评估结果			
在公司讨论时主动配合的程度	☐ 优秀	☐ 中等	☐ 合格	☐ 不合格
在公司信息汇总时的表现（团队合作、参与程度）	☐ 优秀	☐ 中等	☐ 合格	☐ 不合格
在公司汇报信息时的表现（发言）	☐ 优秀	☐ 中等	☐ 合格	☐ 不合格
在思考回答过程中的表现	☐ 优秀	☐ 中等	☐ 合格	☐ 不合格
对组织行为学的产生与发展的理解情况	☐ 优秀	☐ 中等	☐ 合格	☐ 不合格
需要补充说明：				

任务 1.3 掌握组织行为学的研究方法

研究方法是揭示研究对象的本质及其规律的手段。组织行为学与其他学科一样，也有作为揭示客观规律的科学方法。组织行为学的研究方法与其他科学一样，都必然遵循研究程序的公开性、收集资料的客观性、观察与实验条件的可控性、分析方法的系统性、所得结论的再现性、对未来的预见性等原则。下面介绍六种常用的研究方法。

1.3.1 观察法

对他人行为的了解注意是通过观察获得的。观察是取得直接资料和间接经验的一种重要方法，在没有条件进行访问或实验时，观察是取得资料的主要途径。观察法大体可分为两大类型（四种方法）：

第一种类型是按照观察者与被观察者的关系，把观察法分为参与观察法和非参与观察法。观察者直接参与被观察者的活动，并在共同活动中进行观察的方法称为参与观察法；观察者不参与被观察者的活动，以旁观者的身份进行观察的方法称为非参与观察法。

第二种类型是按照观察情境的差异，把观察法分为自然观察法与控制观察法。自然观察法是观察者在自然真实的情境下观察他人的行为；凡是有计划、有系统的记录，其结果跟一定的命题相联系而又能接受考核的观察方法均属于控制观察法。

1.3.2 调查法

在研究心理和行为的过程中，并非所有的心理现象都可以被直接观察到，对那些不能直接观察到的心理现象则可以通过调查、访问、谈话、问卷等方法来进行研究。调查法是了解被调查者对某一事物或现象的想法、感受和评价的一种研究方法。运用调查法要求研究对象必须具有代表性，同时所运用的统计方法也必须恰当。要保证研究的对象具有代表性，必须重视调查样本的选择。一般来说，选取样本的方法有：随机抽样、有意抽样和分层抽样，其中随机抽样是最主要的方法，它能够使所要研究内容的各个部分都有被抽选到的可能，保证调查对象具有代表性；有意抽样则是研究者根据一定的要求，选择具有代表性的对象进行研究；分层抽样就是按照年龄、性别、地区、单位、等级、行业或其他因素分别抽样。调查的具体方法有许多，如谈话法、问卷法等。另外，随着信息手段越来越现代化，电话调查法和网络调查法的使用也越来越普遍。在实际调查过程中，既能根据研究需要单独使用某种调查方法，也可以将多种调查方法综合地加以运用。

1.3.3 心理测验法

心理测验法就是采用标准化的心理测量表或精密的测量仪器，来测验被试者的心理品质的研究方法。常用的心理测验项目有能力测验、人格测验、机械能力测验、语言能力测验、机理能力测验、管理能力测验、心理健康测验等。心理测验法是人力资源开发与管理中常用的进行人员考核、岗位测量与导引、职工选拔等的基本方法。

与其他研究方法不同的是，心理测验法的运用具有严格的信度与效度要求。心理测验的信度即测验的可靠性或测验的准确性，是反映被测试者特征真实程度的指标，也是测验结果