



“企业人性工程”心理学应用课程系列教材



人力资源测量 与评价工程

Human Resources Measurement
and Evaluation Engineering



李祚 李红 编著



大连理工大学出版社



“企业人性工程”心理学应用课程系列教材



人力资源测量 与评价工程

Human Resources Measurement
and Evaluation Engineering

李祚 李红 编著



大连理工大学出版社

1413954-65

图书在版编目(CIP)数据

人力资源测量与评价工程 / 李祚, 李红编著. -- 大连 : 大连理工大学出版社, 2011. 6
“企业人性工程”心理学应用课程系列教材
ISBN 978-7-5611-6265-1

I. ①人… II. ①李… ②李… III. ①人力资源—测量②人力资源—评价 IV. ①E241

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 102848 号

大连理工大学出版社出版

地址:大连市软件园路 80 号 邮政编码:116023

发行:0411-84708842 邮购:0411-84703636 传真:0411-84701466

E-mail: dutp@dutp.cn URL: <http://www.dutp.cn>

大连理工印刷有限公司印刷 大连理工大学出版社发行

幅面尺寸:170mm×240mm
2011 年 6 月第 1 版

印张:21.25

字数:441 千字

2011 年 6 月第 1 次印刷

责任编辑:汪会武

责任校对:杨柏林

封面设计:波 朗

ISBN 978-7-5611-6265-1

定 价:38.00 元

序言

P R E F A C E

“‘企业人性工程’心理学应用课程系列教材”基于认识到当代高速运行社会条件下人与环境普遍的、严重的发展危机和生存风险,以及存在于其中的个人明显觉察到的面对职业生存压力的情绪化反应,以此形成对应用心理学本科专业的社会需求和心理学应用学科职业化发展的判断。

应用心理学的职业化进程日臻完善,在学校教育、医疗机构、工矿企业、航空远洋、军事组织、政法系统,到处都活跃着职业的心理学爱好者和专业工作者的身影。但是,心理学还没有准备好给有明显分工的职业活动以适合的身份称谓。在大学四年制本科课程的设置中,这种专业的定名要么是“心理学”,要么是“应用心理学”。所有的心理学技能化、职业化的存在都装在“应用心理学”的大筐中了。由于心理学和心理学家们的称谓都特指了少数专家型的工作,心理学应用的职业化及专业分工大都“没名没份”。随着我国大学教育普及化、技能化、职业化的普遍要求,以及自主、特色办学的要求,心理学各个应用分支学科统一于应用心理学一而化之的方法已经成为心理学的专业化、职业化应用发展的门限了。

这里,我们需要重新梳理应用心理学中临床心理学、工业组织心理学、工业工程心理学在不同文化生态背景下的职业化生存空间。心理学职业化发展需要特别注意知识和技能服务体系的合法性和科学理性问题。服务于公众的知识体系首先是公共的产品,其社会化和职业化的发展应以科学理性为基础,奉行的“有效即行”最终会导致一种职业服务价值的混乱和公众的质疑。尽管临床咨询心理学不是“纯科学”,但怀疑咨询心理学家的专业科学和临床技能相结合的培养模式,无异于导致心理咨询接轨于神学、巫术。今天的科学哲学对于现代意义上的“科学”有了一个较过去更为宽泛的定义,在科学的客观观察对象化的传统科学观之外,科学家也把由主观体验而来的现象学的描述纳入科学研究的范畴中来。在临床咨询心理学中,两种科学研究范式为其职业化、专业化、科学化发展奠定了基础。尊重和依赖于这种科学理性,才能不迷失于虚假的光环中。

100多年来,心理学家们始终争论心理学“纯科学”地位。20世纪40年代的美国,心理学家们更早地使用了“人性工程”一词,相关成就足以证明美国心理学家普

遍存在的与德式冯特心理学的一种纠结,冯特要求心理学的科学必须是“纯科学”。冯特的这一主张得到冯特弟子之一英裔美国人铁钦纳(E. B. Titchener)在美国本土忠实顽固的坚守,以致于美国心理学在铁钦纳去世后的二十多年仍耿耿于怀。心理学教授杰克·邓拉普(Jack Dunlap)在第二次世界大战后成立了第一家人性工程学公司(邓拉普公司),相关资料记载了他的一句话:“什么纯科学,我受不了这些学术性的马屎。科学如果不能给人们带来更好的生活,它就一钱不值。”可见美国的产业文明对心理学家的影响力之大。因此,也就不难理解对工程心理学或人机工程学,有些人更愿意称之为“人性工程学”,以示对心理学“纯科学”主张的不屑。

美国更早的时候,20年代的霍桑(Hawthorne)实验研究者澳裔美国心理学家梅奥(Elton Mayor),曾经立志于心理学的临床工作,美国电力公司的这一项目则改变和筑成了他一生的成就,并肇始了企业人性问题的研究,其中的“大规模谈话”研究更可以作为当代风行的企业员工辅导(Employee Assistance Program, EAP)的标榜,而这也成为组织行为学和管理心理学学科的标志事件。“理性经济人”在相当长时期里是学界和实业界的一种似乎不言自明的公共假设,霍桑实验极大地质疑了企业管理中和社会治理中的理性基础和公共基础,并很快超出心理学范围,工程师、管理学者、经济学家们从自己的学科和职业中也体会到其中的作用与价值,有关研究以不同的面目出现,“X-Y理论”、“有限理性”、“人的因素”、“人机关系”等等,并融入了企业科学管理的时代主流。“行为科学”、“组织行为学”、“人性工程”这些富于包融性的科学旗帜曾经使心理学的应用工作成为那些多学科领域的旗手和领跑者,成为科学指导实业的独立力量。

冯特提出心理学的“纯科学”有德国学者传承的宗教般的热情,美国心理学的机能主义主张心理学应用,利基于美国社会普遍的企业家精神。但是,不论德国“纯科学”和美国的“非纯科学”,科学的公共理性原则却始终如一。科学家们相信,人类生存与发展最可靠的保证是科学与技术的进步。大学的存在基于知识的科学理性,凭借的是知识的显性优势。大学的使命决定了其必须极力打压和摒除职业生活中存在的社会潜规则。致力于知识显性化功能和维护知识的科学属性是大学生存的基本底线。由此,我们确定了“企业人性工程”和应用心理学专业办学的理性与科学的基本原则。

就我国心理学学科自身而言,心理学在企业中的应用并不缺乏相关知识基础,但如何为企业所接纳还需要判断我国产业文明发展进程,需要来自于学科内部有效的设计与组织。我们将临床心理学、工业组织心理学和工业工程心理学整合为统一的知识技术技能系统,打包给人力资源需求活跃、供求机制自主、运行活动具有示范效应的当代工业企业,基于企业对效益效率目标的基本追求,也基于近年来

灾难与事故中,企业组织对经济代价与社会关系代价的考虑,和对社会普遍价值底线反思的道德顾忌,这个统一名称的定位最好是“企业人性工程”。其中,“企业”确定了心理学在职业发展上最富示范性效应的领域;“人性”则是三个应用学科的共同话题,也是我国传统文化延续至今的主流问题;“工程”接近于我国公共文化上对科学价值的基本理解。与“科学”和“技术”相比,“工程”是一个比技术更为复杂、比科学更为实际,一种具体化情境化的作业资源系统。“工程办学”模式与理性、科学、实用性的本科培养规格相适应,是社会技术发展人才需求橄榄型结构的中坚力量。

“企业人性工程”包括工业企业心理学(工业心理学)和企业临床心理学两大主题,并反映当代科学的研究范式。其中,工业企业心理学又可以理解为传统意义上的工业组织心理学和工业工程心理学。构成“工业组织心理学”的主干性知识技能课程系统包括:工业组织行为学、人力资源测量与评价工程,消费者行为学,等等;构成“工业工程心理学”的主干性知识技能课程包括:劳动工程心理学、人机工程心理学、环境工程心理学,等等。“临床心理学”的主干性知识技能课程系统则包括:临床心理学理论与技术、临床心理学实践与技能、病理心理及诊断、心理危机干预、企业员工辅导(EAP),等等。以上课程经过几年的专业教学探索,已经形成教学资源基础和体系。十分欣慰的是,“‘企业人性工程’心理学应用课程系列教材”的出版工作得到了大连理工大学出版社的积极支持。

以上希望与设想也受益于与专业界内的著名学者、有识之士以及本专业长期以来的支持者的不断请教和切磋。他们分别是:中国科学院心理研究所所长傅晓兰研究员,东北大学副校长姜成武教授,辽宁省行为科学学会名誉会长、东北大学刘赋教授,辽宁省经济管理干部学院院长、辽宁省行为科学学会会长杨光教授,《人力资源》杂志社社长曹敬莉研究员,中国科学院心理研究所林春研究员,中国人民大学心理研究所俞国良教授,上海交通大学管理学院刘霞教授,清华大学心理咨询中心主任李焰教授。借此,也对多年来给予沈阳工程学院应用心理学专业提供实习、实训和教学资源的辽宁省人力资源和社会保障厅职业技能鉴定中心、沈阳市精神病院、沈阳师范大学教育系、沈阳大学心理咨询中心、辽宁清河电力公司、辽宁省女子监狱、沈阳航空航天大学、沈阳医学院、辽宁公安司法管理干部学院等单位,表示诚挚的感谢!

编者

2011年5月

前言

FOREWORD

“人力资源测量与评价工程”是应用心理学专业的主干课程,也是人力资源管理学、管理学、行政管理学等专业的必修课程。人类进入 20 世纪后,工业和现代高科技的高速发展,对人员或员工的素质结构、智能结构、个性品质结构、技能结构、知识结构等都提出了更高更严的要求。人员需求标准的变化,必然带来对员工质量鉴别、评价方法和技术的革新与发展,使人员测量与评价工作发展成为一项规范、专门的系统工程。

本书定名为《人力资源测量与评价工程》,突出强调人力资源测评工作的整体含义和学科的历史发展进程。人力资源测量与评价工程,又称为素质测评、人才测评、人员测评。“素质”—“人才”—“人员”语言符号的变迁反映了本专业在我国的应用发展,不同类型的人力资源利用主体曾对“心理测量与评价”这一学科给予的关注,走过了国家干部、人力市场、企业员工的社会发展路径。如今,随着国家人事和劳动两大部门的合并,“人力资源”一词已经成为专业内外一致的话语平台。

本书强调人力资源测评的“工程”特征是注重该项知识技能系统的应用心理学、心理测量学、行为科学、管理学及相关科学研究成果的多学科性质,以及包括运用计算机技术在内的先进科学技术特点,目标是对职业人员的知识能力水平、个性特征、发展潜力等进行准确和符合科学规范的测量,其价值的实现在于为求职者和从业者的职业生涯设计提供科学的指导,以根据工作岗位需求及组织特征,将最合适的人员用到最合适的岗位上,为企事业单位、政府机关的用人、选人、育人等人力资源管理和开发提供有价值的和可确认的参考依据。

本书特别明确了人力资源“测评”具体化的“测量”与“评价”含义,基本反映了当代人力资源测评技术发展上的两大技术类型。“测量”主要是采用科学的工具与技术,以客观的方式,收集被测评者在主要活动领域中的(行为事实)表征信息,形成对其素质特征的判断;“评价”主要是若干限定评价主体(可称评审专家)按照规范的程序和要求,针对某一素质测评目标系作出量值与价值判断,或者直接从表征信息中分析与推断某些素质特性的过程。

本书全面总结了人力资源测评知识体系,既有工作上传统的笔试与面试,专业上传统的心理测量,又有现代的评价中心技术,还反映了可以与国际接轨的国家公务员录用考试技术,探索了领导者和高级管理人员的评价选用的技术问题。特别是,经与东北大学刘赋教授、《人力资源》杂志社曹敬莉社长沟通并获得同意,书中首次出版发表有本书作者早年参与编制并在1988年8月审定通过的《党政干部心理素质测验方法研究报告》全文,实现了二十几年的一个心愿,填补了我国专业发展史上早期记录的一项空白。书中一、二、三、四、七、十章由沈阳工程学院应用心理学专业负责人李祚完成,五、六、八、九章由辽宁装备制造职业技术学院学生处心理健康中心李红完成。

本书在写作过程中注意到了文字语言的可视化和情境化效果,尽可能规范地提供图片、图表和实践案例及准确的关键词汇和术语的中英文对照,以便于学生网上检索,同时考虑到如何使教学过程便于组织、教学课件便于制作等问题。

把零乱复杂的资料信息整理、缩减和创编成40多万字的教学课本,这一过程是异常艰难的。所以每当完成后总是有抑制不住的“幸福感”。本书在编写过程中,引用了一些国内外学者的文献资料,在此表示衷心的感谢。鉴于编写时间和水平的限制,书中难免有不完善的地方,如有错误和疏漏之处,恳请各位专家、同仁及广大读者批评指正。

编著者
2011年5月

目录

CONTENTS

第一章 绪 论

1

第一节	人力资源测评概述	1
一、	人力资源测评的含义	1
二、	人力资源测评的服务范围和对象	3
三、	人力资源测评的理论假设——人-职匹配理论	6
四、	人力资源测评的功能	8
五、	人力资源测评专业化和职业化的发展问题	11
第二节	人力资源测评的发展	12
一、	国外人力资源测评技术的应用	12
二、	我国人力资源测评的发展过程	15
第三节	测评的技术形式与分析	17
一、	测评的技术形式	17
二、	测评的关键技术问题分析	21
三、	素质测评标准体系	26
第四节	人力资源测评实施的一般过程	27
一、	确定测评内容	27
二、	设计测量与评价的总体方案	28
三、	测评的实施与数据采集	28
四、	分析测评结果	29
五、	根据分析做出决策或建议	30
六、	跟踪检验和反馈	30
第六节	人力资源测评与职业咨询指导	30
一、	职业指导与咨询	30
二、	职业指导在我国高校中的发展	32
三、	职业指导的主要步骤	32

四、职业指导咨询的效果	34
复习思考题	37

第二章 能力素质模型指标体系的建立 39

第一节 能力素质模型的含义与应用	39
一、能力素质模型的含义	39
二、能力素质模型的应用	41
第二节 素质要素结构的设计	43
一、基于“心理素质”素质结构分类	43
二、“思想品德素质”的独立设计	45
三、国家公务人员考核的要素	47
四、博亚特兹(Boyatzis)“冰山模型”的解释	50
第三节 胜任力特征模型	53
一、KSAO 模型与能力的转化	53
二、胜任力特征模型	55
三、麦克利兰能力素质模型的应用	57
第四节 能力素质模型的开发流程	61
一、前期工作	61
二、构建步骤	63
三、构建胜任素质模型	66
四、测评验证与模型功能调整	69
复习思考题	71

第三章 工作与人员分析 72

第一节 工作与人员分析概述	72
一、工作分析的定义	72
二、工作与人员分析的发展	75
三、工作分析的职务定向与人员定向	76
第二节 职务定向分析方法	78
一、通用工作信息收集方法	78
二、任务清单分析(TIA)	80
三、关键事件技术(CIT)	81

四、功能性工作分析法(FJA)	83
第三节 人员定向分析的方法	88
一、职位分析问卷法(PAQ)	88
二、管理职位描述问卷法(MPDQ)	92
三、工作要素法(JEM)	93
四、临界特质分析系统(TTAS)	94
五、能力要求法(ARA)	96
六、职业信息网(O*NET)工作分析系统	97
第四节 基于胜任力特征的工作分析	98
一、“素质”:胜任力的定义	98
二、麦克利兰的胜任力研究	99
三、胜任力特征的工作绩效	102
四、胜任力工作分析方法	104
复习思考题	106

第四章 人力资源测评的技术指数

107

第一节 信度分析	107
一、信度的基本概念	107
二、信度系数及估计方法	107
三、影响信度系数的因素	109
第二节 效度	110
一、效度的含义	110
二、效度的类型及估计方法	111
第三节 项目分析	113
一、难度分析	113
二、区分度分析	114
第四节 标准化和常模	116
一、标准化	116
二、常模	117
第五节 权数与加权(Weighting)	120
一、权数和加权平均数	120
二、权数的获得	122

复习思考题	123
-------------	-----

第五章 职业测验 124

第一节 职业测验概述	124
一、职业测验的产生与应用	124
二、测验分类	126
三、职业测验的效度	131
第二节 职业决策中的智力测验	133
一、智力测验一般问题	134
二、智力与“情绪智力”	134
三、智商(IQ)、情商(EQ)与社会品质(SQ)的讨论	138
第三节 能力测验的种类	140
一、智力测验的种类量表	140
二、特殊能力倾向测验	142
第四节 职业兴趣测验	145
一、职业兴趣测验的发展	145
二、职业兴趣测验的效度	147
三、职业兴趣测验的理论	148
四、斯特朗-坎贝尔兴趣量表(SCII)	150
五、MBTI 性格类型指标测试	153
六、FFM 模型及 NEO 人格问卷	155
复习思考题	156

第六章 笔试与面试方法 157

第一节 笔试方法概述	157
一、什么是笔试	157
二、笔试的形式	157
三、笔试的类型	158
四、笔试的设计原则	159
五、笔试的优缺点	159
第二节 面试方法概述	159
一、什么是面试	159

二、面试的具体形式	161
三、面试的特点	162
四、面试的程序	163
五、面试技术的评价与分析	163
第三节 结构化面试	167
一、结构化面试	167
二、结构化面试的优势	168
三、行为描述性面试和情境性面试	168
四、结构化面试实施过程中的注意事项	169
第四节 情景模拟面试	172
一、情景模拟面试	172
二、情景模拟面试的特点	173
三、情景模拟面试的主要方式	174
四、模拟试题	176
第五节 非结构化面试	177
一、非结构化面试(Unstructured Interview)	177
二、非结构化面试的实施	178
三、行为面试法(CBBI)	183
复习思考题	184

第七章 评价中心技术

185

第一节 评价中心技术介绍	185
一、评价中心技术	185
二、评价中心技术的特点	188
三、应用评价中心技术的关键环节	188
四、评价中心技术的测试方法	189
五、评价中心技术操作的正确观念	190
六、评价中心技术的程序一例	192
七、评价中心的利弊与改进	192
第二节 无领导小组讨论	193
一、无领导小组讨论的概述	193
二、无领导小组讨论的功能和特点	194

三、实施无领导小组讨论的准备	195
四、无领导小组讨论试题的形式	196
五、无领导小组讨论的程序	197
六、无领导小组讨论的评分	200
七、模拟试题	200
第三节 管理游戏	204
一、管理游戏的概念	204
二、管理游戏的优点与缺点分析	205
三、管理游戏实施中的注意事项	206
四、在培训中管理游戏的应用	207
第四节 文件筐测验	211
一、文件筐测验的形式	212
二、文件筐测验分析	212
三、文件筐测验的设计	215
四、实施过程	216
复习思考题	222

第八章 管理者选拔和评价

223

第一节 管理者的测评	223
一、管理者的选拔和评价问题	223
二、管理绩效的预测	224
三、管理者测评的研究取向	226
第二节 管理行为模式测量	240
一、工作行为划分	240
二、管理者行为描述问卷	241
三、管理方格理论	243
四、菲德勒领导方式测量	248
五、三隅二不二的 PM 量表	250
第三节 管理者通用胜任力模型	255
一、通用胜任力模型	255
二、管理者共同素质特征	255
三、高层管理者胜任特点	256

四、评价中心的操作举例	257
复习思考题	265

第九章 公务人员行政职业能力测验 266

第一节 公务人员行政职业能力测验概述	266
一、美国政府公职人员的考试录用测评	266
二、我国行政职业能力测验的变化与发展	270
第二节 行政职业能力测验	272
一、公务人员行政职业能力测验的性质与功用	272
二、行政职业能力测验的相关概念	272
三、行政职业能力测验的设计原理	273
四、行政职业能力测验的内容	275
五、题型介绍	278
第三节 公务员申论考试	282
一、公务员资格申论考试的发展	282
二、申论考试的性质	283
三、申论考试的特点	283
四、申论试卷类型	285
第四节 公务员考试的面试	286
一、面试工作遵循的原则	286
二、面试的基本程序	289
三、结构化的面试过程	293
四、无领导小组讨论面试过程	296
复习思考题	299

第十章 其他人员评价技术 300

第一节 履历分析技术	300
一、履历分析技术概述	300
二、履历分析技术特点	301
三、履历分析技术主要依据	302
四、履历分析技术的实施方法	303

第二节	笔迹分析技术	306
一、	笔迹与笔迹分析	306
二、	笔迹心理研究的发展	308
三、	笔迹分析在人才测评领域中的应用	309
四、	笔迹分析技术的评价	311
第三节	关键事件判断测验	312
一、	关键事件判断测验	312
二、	关键事件判断测验在人才选拔中的优势	312
三、	关键事件判断测验实施过程	313
第四节	360 度反馈评价技术	314
一、	360 度反馈评价的基本概念	314
二、	360 度反馈评价的特点和作用	315
三、	360 度反馈评价的使用	316
复习思考题		318
参考文献		319