

21世纪高等继续教育精品教材

• 人力资源管理系列

人员测评原理与方法

主 编 ◎ 侯典牧

 中国人民大学出版社



21 世纪高等继续教育精品教材·人力资源管理系列

人员测评原理与方法

主 编 侯典牧
副主编 叶福华 林 臻

中国人民大学出版社
· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

人员测评原理与方法/侯典牧主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2012. 11
21 世纪高等继续教育精品教材. 人力资源管理系列
ISBN 978-7-300-16656-8

I. ①人… II. ①侯… III. ①人员测评-成人高等教育-教材 IV. ①C962

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 260997 号

21 世纪高等继续教育精品教材·人力资源管理系列

人员测评原理与方法

主 编 侯典牧

副主编 叶福华 林 臻

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

电 话 010-62511242 (总编室)

010-82501766 (邮购部)

010-62515195 (发行公司)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京密兴印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

印 张 18.25

字 数 456 000

邮政编码 100080

010-62511398 (质管部)

010-62514148 (门市部)

010-62515275 (盗版举报)

版 次 2012 年 11 月第 1 版

印 次 2012 年 11 月第 1 次印刷

定 价 35.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

21 世纪高等继续教育精品教材

编审委员会

顾 问	董明传			
主 任	杨干忠 贺耀敏			
副主任	周蔚华 陈兴滨 宋 谨			
委 员	(按姓氏笔画为序)			
	王孝忠	王晓君	王德发	龙云飞
	刘传江	安亚人	杨干忠	杨文丰
	辛 旭	宋 玮	宋 谨	张一贞
	周蔚华	赵树嫒	贺耀敏	贾俊平
	黄本笑	盛洪昌	常树春	寇铁军
	蒋晓光	程道华	游本强	缪代文
				卢雁影
				李端生
				陈兴滨
				高自龙
				韩民春



总 序

21 世纪, 科学技术发展日新月异, 发明创造层出不穷, 知识更新日趋频繁, 全民学习、终身学习已经成为适应经济与社会发展的基本途径。近年来, 我国高等教育取得了跨越式的发展, 毛入学率由 1998 年的 8% 迅速增长到 2008 年的 23.3%, 已经进入到大众化的发展阶段, 这其中高等继续教育发挥了重要的作用。同时, 高等继续教育作为“传统学校教育向终身教育发展的一种新型教育制度”, 对实现“形成全民学习、终身学习的学习型社会”、“构建终身教育体系”的宏伟目标, 发挥着其他教育形式不可替代的作用。

目前, 我国高等继续教育的发展规模已占全国高等教育的一半左右, 随着我国产业结构的调整、传统产业部门的改造以及新兴产业部门的建立, 各种岗位上数以千万计的劳动者, 需要通过边工作边学习来调整自己的知识结构、提高自己的知识水平, 以适应现代经济与社会发展的要求。可见, 我国高等继续教育的发展, 既肩负着重大的历史使命又面临着难得的发展机遇。

我国的高等继续教育要抓住机遇发展, 完成自己的历史使命, 从根本上说就是要全面提高教育教学质量, 这涉及多方面的工作, 但抓好教材建设是提高教学质量的基础和中心环节。众所周知, 高等继续教育的培养对象主要是已经走上各种生产或工作岗位的从业人员, 这就决定了高等继续教育的目标是培养能适应新世纪社会发展要求的动手能力强、具有创新能力的应用型人才。因此, 高等继续教育教材的编写“要本着学用结合的原则, 重视从业人员的知识更新, 提高广大从业人员的思想文化素质和职业技能”, 体现出高等继续教育的针对性、实用性和职业性特色。

为适应我国高等继续教育发展的新形式、培养应用型人才、满足广大学员的学习需要, 中国人民大学出版社邀请了国内知名专家学者对我国高等继续教育的教学改革与教材建设进行专题研讨, 成立了教材编审委员会, 联合中国人民大学、中国政法大学、东北财经大学、武汉大学、山西财经大学、东北师范大学、华中科技大学、黑龙江大学等 30 多所高校, 共同编撰了“21 世纪高等继续教育精品教材”, 计划在两三年内陆续推出百种高等继续教育精



品系列教材。教材编审委员会对该系列教材的作者进行了严格的遴选，编写教材的专家、教授都有着丰富的继续教育教学经验和较高的专业学术水平。教材的编写严格依据教育部颁布的“全国成人高等教育公共课和经济学、法学、工学主要课程的教学基本要求”；教材内容的选择克服了追求“大而全”的现象，做到了少而精、有针对性，突出了能力的训练和培养；教材体例的安排突出了学习使用的弹性和灵活性，体现“以学为主”的教育理念；教材充分利用现代化的教育手段，形成文字教材和多媒体教材相结合的立体化教材，加强了教师对学生学习过程的指导和帮助，形象生动、灵活方便，易于保存，可反复学习，更能适应学员在职、业余自学，或配合教师讲授时使用，会起到很好的教学效果。

这套“21世纪高等继续教育精品教材”在策划、编写和出版过程中，得到教育部高教司、中国成人教育协会、北京高校成人高教研究会的大力支持和帮助，谨表深切谢意。我们相信，随着我国高等继续教育的发展和教学改革的不深入，特别是随着教育部“高等学校教学质量和教学改革工程”的实施，这套高等继续教育精品教材必将为促进我国高校教学质量的提高做出贡献。

杨干忠



前 言

“良驹能历险，耕田不如牛，坚车能载重，渡河不如舟”，这段古训形象地告诉我们一个组织恰当地选择和使用人才的重要性。

要用好人，贵在先知人，而对自身的认识是人类的一个永恒的难题。苏东坡有言：“人难知也，江海不足以喻其深，山谷不足以配其险，浮云不足以比其变。”测评的思想和实践在我国由来已久，3 000 年前的西周，天子就以试射的方式选拔诸侯、卿、大夫、士，三国时的刘劭有“八观”之法，而自隋唐以来兴起的科举考试制度一直被认为是现代人力资源测评的渊源之一。在西方国家，百年来，经过对测评理论、技术的不断研究、应用和开发，人们逐步可以用测试的方式将智商和个性中的很多指标数量化，使原来难以了解的人的内隐特性通过测试的方式描述出来，并很快把这种测评技术推广到更多的应用领域。

现代的人员素质测评是在测量学、心理学、管理学、计算机技术等基础上发展起来的。它是根据岗位需求及企业组织特性，对人员的知识水平、能力、个性特征、职业取向和发展潜力等方面进行综合测量和评价的一种科学的方法体系，已经广泛应用于企业的选拔、培训、安置、考核、晋升中。有资料显示，在国外人才选拔中，应用人员测评的比率高达 83%。

在我国，现代人员测评作为一种较为新鲜的事物，在近些年来有了很大的发展，越来越受到政府和企业的重视。比如，国家机关录用干部、公务员竞争上岗、企事业单位招聘员工、进行人员考核都在广泛地利用测评技术。

人员素质测评是一门专业性和技术性非常强的学科，只有通过系统的学习和一定的实践才能掌握这门学科的精髓并用好它。

为了更好地了解和应用测评方法，各高等院校的人力资源管理专业，相继开设了人员素质测评课程，出版了一些人员素质测评方面的教材，但大部分是针对本科生的，而随着我国高等继续教育人力资源管理专业的增加，出版针对高等继续教育的人力资源管理专业学生的人员素质测评方面的教材变得尤为亟需。



针对高等继续教育层次学生的特点,本教材以培养应用型、技能型人才为目标,重点突出下列特性:

1. 可操作性和实用性

本教材强调基本概念,简化纯理论,重点讲述人员素质测评中常用的方法、步骤和技术。每个重点的测评方法和技术后都配以完整的示例,以使学生获得较为全面的感性认识,帮助学生通过示例具体了解和掌握相应的方法和技术。

2. 直观性和易懂性

多用结构图、表等较为直观的形式呈现流程、步骤或知识之间的联系。该教材结合高等继续教育学生的特点,化难为易,力求通俗易懂。

本教材在设计和写作上,不仅力求反映人员素质测评的最新成果,而且在借鉴已有教材优点的基础上,进一步理顺章节关系,根据学生的学习规律,各章总体上按照先概括,再具体,最后综合应用的方式编排。具体分为人员测评概论,人员测评的内容与类型,人员素质测评工具的建立、实施与评鉴,人员测评的应用四部分。

本教材是集体合作的成果,为了保障理论性和应用性的有效结合,写作团队中既有长期从事人员素质测评课程教学和研究的教师,又有长期在人才测评咨询公司从事咨询工作的专家。具体编写分工如下:第1,2,6,7,9,11章(侯典牧,中华女子学院人力资源管理系);第3,4,12章(林臻,北京双高人才发展中心);第5章(成吉祥,北京师范大学心理学院);第8章(王朝霞,中华女子学院人力资源管理系);第10章(成吉祥);第13章(叶福华,浙江长征职业技术学院;侯典牧)。

在本教材的写作过程中,引证了大量国内外素质测评研究者的宝贵学术成果和资料,在此,请允许本人向各位原作者表示敬意和感谢。没有他们出色的研究工作,本教材是不可能完成的。

由于本人学识、水平和视野的限制,对测评问题的理解和叙述可能存在很多偏颇和不足,恳请读者给予指正。

侯典牧



目 录

第一篇 人员测评概论

第一章 素质测评	3
第一节 素质测评概述	4
第二节 素质测评的发展历史	11
第三节 人员素质测评的理论依据	14
第二章 人员测评	18
第一节 人员测评的功用与原则	19
第二节 人员素质测评的组成部分与正确的测评观	25
第三节 测评实施程序概览	27

第二篇 人员测评的内容与类型

第三章 知识测评	33
第一节 知识测评概述	34
第二节 知识测评的题型及编写	36
第三节 知识测评试卷的编排与组织	40
第四章 个性品质测评	44
第一节 气质测评概述	45
第二节 卡特尔 16 种人格因素测评概述	49
第三节 行为风格测评	58
第四节 职业兴趣测评概述	64
第五节 职业价值观测评概述	71
第五章 智能测评	78
第一节 智力测评	79
第二节 职业能力测评	87

第三节 创造力测评	101
第六章 企业常用的其他测评与调查	110
第一节 员工工作满意度测评	111
第二节 领导行为测评	119
第三节 团队角色测评	127

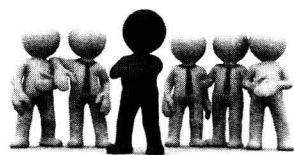
第三篇 人员素质测评工具的建立、实施与评鉴

第七章 胜任素质测评	137
第一节 胜任素质模型及胜任素质测评	138
第二节 行为事件访谈法	148
第八章 人员素质测评指标—标准体系	156
第一节 人员素质测评指标—标准体系概述	157
第二节 人员素质测评指标—标准体系的确定方法	166
第三节 人员素质测评指标—标准体系的操作制定	173
第九章 测评的实施	179
第一节 测评的实施过程	180
第二节 测评实施的结果	182
第十章 测评工具的评鉴技术与优化方法	195
第一节 测评项目分析技术	196
第二节 测评的信度	199
第三节 测评的效度	208

第四篇 人员测评的应用

第十一章 个人资料的分析与评鉴	219
第一节 个人简历分析方法	219
第二节 职位申请表的分析技术	224
第三节 个人资料虚假信息的识别与取证	228
第十二章 面试与情境测评	232
第一节 面试	233
第二节 结构化面试	243
第三节 公文筐测验	249
第四节 无领导小组讨论	255
第十三章 人员素质测评综合应用案例	263
第一节 结构化面试设计案例	263
第二节 企业营销人员素质测评方法案例	271
第三节 品牌推广人员的素质测评案例	275
参考文献	281

第一篇



人员测评概论



引导案例及分析

人力资源部的刘经理参加完招聘会回来，带回了厚厚的一大摞简历。他们要招聘 9 名新员工，却收到了上千份简历，而目前人力资源部只有 4 个人，招聘工作要在一个月内完成。怎样才能科学有效而又快速地筛选出合格的候选人呢？刘经理陷入了沉思：“他的简历上的工作经历看上去还可以，但总觉得难以得出明确结论，我怎样能及时有效地知道应聘者是否适合我们部门？”“我怎样才能知道他的技术水平是否足够高，他的能力是否很强，他的人品是否如他所说的那样？”“怎样才能把具有管理潜能的优秀技术人员鉴别出来？”

刘经理是刚从其他部门调到人力资源部的，对人员的测评只是略知一二，于是他找来了一些人员测评方面的书，开始翻阅起来……

案例点评：

该案例涉及人员素质测评的一系列方法和程序，刘经理要想按时、按质完成招聘任务，必须借助科学的测评选拔方法。这就是本章将要介绍的内容。



学习目标

通过本章的学习，你应该能够：

1. 了解素质测评的类型、常用方法及发展历史。
2. 理解素质测评与绩效测评的联系与区别以及人员素质测评的理论依据。
3. 掌握素质的概念及结构、人员素质测评的概念。

第一节 素质测评概述

一、素质及其结构与特征

(一) 素质及其结构

1. 素质

素质是指一个人所具有的基本条件和基本特征，主要包括感知、技能、能力、气质、性格、兴趣、动机等。素质是行为的基础和根本因素，关系着一个人日后的发展和事业的成败。

2. 素质的结构

人的素质构成主要包括心理素质、品德素质、智能素质、文化素质、身体素质、心理健康素质和其他个性素质等（见表 1—1）。

表 1—1 人的素质构成表

心理素质	人格	气质、需要与动机、兴趣与情感、态度、习惯、意志等	它们相互作用，共同形成内在的精神动力，控制和调节人员能力发挥的大小和方向、发挥程度和发挥功效
	观念	世界观、人生观、价值观	
	自我意识	自信心、自主性、自知度	
品德素质	政治品质		
	思想品质		
	道德品质		
智能素质	智力	心理年龄、比例智商、离差智商	它们相互作用，共同形成外在的物质上的牵引力，控制人员可能发挥的能力
	技能	在多种素质基础上，经过实践锻炼形成的工作能力	
	才能		
文化素质	知识素质	知识量、知识结构的合理性、知识的更新程度	
	经验素质	人的特殊的职业感觉力	
	自学能力	掌握学习方法，能独立地提出、分析和解决问题	
身体素质	体质	一部分是先天遗传，一部分是后天获得	
	体力		
	精力		

(二) 素质的基本特征

1. 素质的基础作用性

素质对个体行为的发展与事业的成功提供了重要的基础条件，但有了素质不一定就能成功、获得良好的绩效，还需要有环境的支持和进一步的开发。

2. 素质的相对稳固性

素质是个体高度统一的个体行为在特定系统中的稳定的结构因素。素质一旦形成，它对行为的影响就表现出一贯性和稳定性，即所谓的“江山易改，禀性难移”。

3. 素质的可塑性

一个人的素质是在遗传、环境和个体主动性三个因素的长期作用下形成和发展的，并非

不可改变，还具有一定的可塑性。某些素质通过一定的学习、训练和实践可以得到一定程度的提高，正所谓“性相近，习相远”。

4. 素质的个体差异性

不同人的素质是存在差异的，主要表现在一个人的感知、思维和行为之中，正所谓“人上一百，形形色色”。

5. 素质的隐蔽性

素质是内隐的，很难一眼看出来，正所谓“知人知面难知心”。

6. 素质的表现性

一个人的素质虽然是内隐的，但可以从外显的行为中表现出来，正因为如此，我们才可以用行为样本来测量一个人的内在素质。

二、人员素质测评的概念

测评 (assessment): 测量和评价 (measurement and evaluation) 的总称。测量: 按照某种规则使用某种工具对某一特征赋值的过程。评价: 在数字度量的基础上加以深入的主观分析。测量是评价的基础和前提，评价是测量的归宿和目的。

测验 (test): 泛指测量的工具 (标准化)、手段。

素质测评: 指测评主体在较短的时间内，采用科学的方法收集受测者在主要活动领域中的表征信息 (行为事实)，并针对某一测评的目标体系作出数量或价值的判断，或者直接从表征信息引发与推断出某些素质特征的过程。

人员素质测评是指为了特定的目的，借助科学的手段和方法，对个体的生理和心理、品德和能力等方面的本来的、基本的性质进行的测量和评价。

三、素质测评的类型

(一) 按测评的内容分

按测评的内容可分为知识测评、能力测评和个性品质测评。

1. 知识测评

知识测评主要指通过纸笔测验的形式对受测者的知识广度、知识深度和知识结构进行了解的一种方法。

知识测评的内容因职位不同而不同。例如，我国国家公务员的知识测评包括基础知识和专业知识两部分，基础知识主要是指担任公务员必备的基本通用知识，如政治学、行政学、法律、公文写作等；专业知识是从事某一专业或职位所必备的业务知识，如文书或秘书类公务员考秘书学、行政学、写作、法学概论、经济学概论等，不同类别的公务员，专业考试的科目也不同。而企业管理人员的知识测评，涉及企业管理、市场营销、管理心理学、公共关系学、经济学常识、法律常识等学科内容。实际招聘中，知识测评的各方面的内容可分为几份考卷，也可以合并成一张考卷。

2. 能力测评

从心理测验的观点来看，能力可分为实际能力和潜在能力。实际能力是指个人当前的能力，代表个人已有的知识、经验与技能，是正式与非正式学习或训练的结果。潜在能力是指个人将来可能达到的能力，是在给予一定的学习机会时，某种行为可能达到的水平。有人只把测量实际能力的测评称为能力测评，而把测量潜在能力的测评称为能力倾向测评 (或称性

向测评), 实际上二者很难区分。

能力测评又可以进一步分为普通能力测评与特殊能力测评。前者通常指智力测评, 后者多用于个人在音乐、美术、体育、机械、飞行等方面的特殊才能的测评。

3. 个性品质测评

个性品质测评主要用于测量性格、气质、兴趣、态度、品德、情绪、动机、信念等方面的个性心理特征, 即个性中除能力以外的部分。如性格测验、气质测验、兴趣测验、态度测验、品德测验、情绪测验、动机测验等。

(二) 按测评对象数量分

按测评对象可分为个别测评和团体测评。

1. 个别测评

个别测评每次仅以一位受测者为对象, 通常是由一位测评者与一位受测者面对面进行。其优点是测评者对受测者有较多的观察与控制机会, 有机会获得测评分数之外的信息。其缺点是比较费时间, 不易进行大规模测评, 建立常模较困难, 对测评者有较高的要求, 否则测评结果就不可靠。

2. 团体测评

团体测评是在同一时间内由一位测评者对多数人施测。其优点是时间经济, 可以在短时间内收集大量资料。其缺点是受测者的行为不易控制, 容易产生测评误差, 从而影响测评信度和效度。团体测评可用于个别测评, 但个别测评不能用于团体测评。

(三) 按测评方式分

按测评方式可分为文字测评和非文字测评。

1. 文字测评

文字测评是指测评内容通过文字形式来表现, 受测者用文字作答, 也叫纸笔测评。优点: 施测方便, 团体测评多用此种方式编制。缺点: 受测者容易受文化背景的影响, 从而降低测评的效度。

2. 非文字测评

非文字测评是指测评内容通过图形、仪器、工具、实物、模型等形式来表现, 受测者通过指认、手工操作向测评者提供答案, 包括口头测评和操作测评。优点: 它不受或较少受文化背景的影响。缺点: 常限于个别测评, 在时间上不经济。

(四) 按测评目的分

按测评目的可分为描述性测评、诊断性测评和预测性测评。

1. 描述性测评

描述性测评是通过测评来描述受测者在某一心理特质上的一般状况。其目的主要是描述和说明某一个时期的问题。

2. 诊断性测评

诊断性测评是对个人的问题行为及原因进行诊断。通常在教育和临床治疗领域被广泛应用。

3. 预测性测评

预测性测评是测量个人在未来某一方面心理水平达到某种状况的可能性。

(五) 按测评的时间操作分

按测评的时间操作可分为速度测评和难度测评。

1. 速度测评

速度测评的目的在于识别个人做题的最快速度。主要测评受测者的反应快慢程度,题目多,并严格限制时间。这种测评题目较容易,一般都不会超出受测者的能力水平,但因时间短,受测者几乎都做不完所有题目。纯粹的速度测评,分数完全依赖于工作的速度,以完成题目的数量作为成绩指标。

2. 难度测评

难度测评的目的在于识别个人能够达到的最高水平。包含不同难度的题目,由易到难排列,其中有些是极难的题目,几乎所有受测者都回答不了。作答时间较充裕,受测者都有机会做所有的题目,并在规定时间内做完会做的题目,测评的是受测者解答难题的最高水平。

一般来说,纯速度测评和纯难度测评较为少见,多数测评同时涉及速度和难度两个方面。

(六) 按测评结果的评价标准分

按测评结果的评价标准可分为常模参照测评和标准参照测评。

1. 常模参照测评

常模参照测评就是将一个人的分数与其他人的比较,看其在某一团体中所处的位置。也就是把受测者的成绩与具有某种特征的人所组成的有关团体作比较,根据一个人在团体内的相对位置来报告其成绩。如智力测评就是典型的常模参照测评。

常模参照测评是以常模作为评价测评分数优劣标准的测评。常模被视为测评分数的参照,它关心的不是个人能力或知识的绝对水平,而是个人在所属群体的表现、能力或知识连续体上的相对位置。常模是测评分数的总体分布形态,一般用测评的平均数和标准差表示。

2. 标准参照测评

标准参照测评就是指在对测评结果进行评价时不以常模为标准,而是根据特定的操作标准和行为领域,对个体作出是否达标或达到什么程度的判断,而不考虑他人分数的测评。

标准参照测评是将受测者的分数与某种标准进行比较来解释。标准是指在编制测评和解释测评时所依据的知识和技能领域,而不是指分数的分界标准。这种测评常常用来检验学习的效果,看对指定的内容掌握得如何或是否达到某一标准。各种资格考试就属于这类测评,如会计师职业资格考试等。这种考试并不要求个体与同时参加一类考试的其他人进行比较,通过比较获得该个体在团体中的相对位置,如排名等,而是以某种知识概述为依据,确定试题范围来测试个体是否达到某一级别的要求,从而划定一定的分数(如60分),达到这个标准的个体即被认为是合格的,可以颁发相应的资格证书。

四、素质测评与绩效考评的联系与区别

素质测评主要是对个体工作前其潜在因素的分析与评价,关心的主要是人的心理素质和较为稳定的能力方面的特性。如思维能力、责任心、灵活性、全局观等比较稳定的特性。

绩效考评(performance appraisal)主要是对个体工作后其结果的分析与评价。绩效考评也关心诸如责任心方面的东西,但它强调员工在一定时间段有关责任心方面的实际行为表现。比如,通过素质测评发现张三的责任心很强,是指他在大多数的环境中能够认真对待自己担负的任务。而通过2008年年终的绩效考评发现张三的责任心较强,并不能说明2009年