

中美合金

课里播 企业培训课程
人力资源管理学习方案



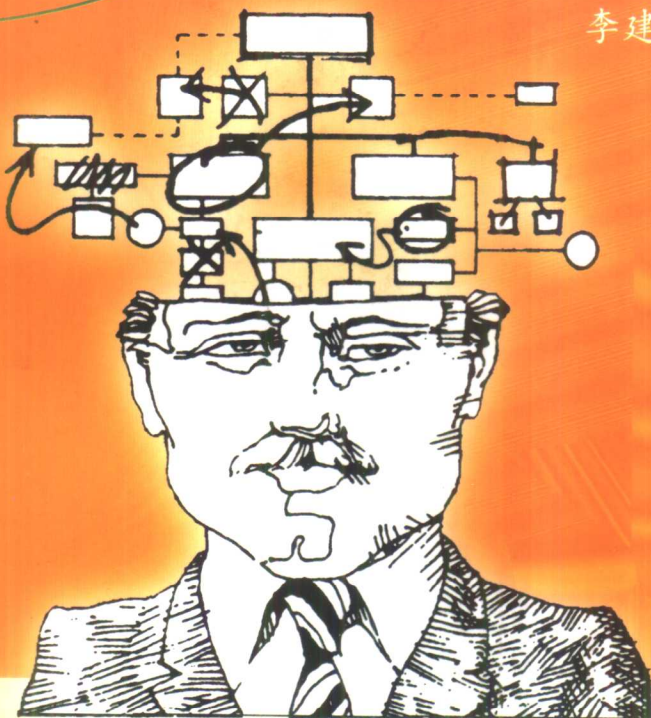
课里播
(CRISP) www.crispchina.com
Learning Solutions China

人力测评

—— 管理人员指南

[美] John W. Jones, Ph.D. 著

李建伟 许 炳 译



 上海财经大学出版社

企业培训课程
人力资源管理学习方案
中美合编

课里播
(RISP)
Learning Solutions China

人力测评

——管理人员指南

[美] John W. Jones, Ph.D. 著

李建伟 许炳 译

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

人力测评/[美]琼斯(Jones, J. W.)著;李建伟,许炳译. —上海:
上海财经大学出版社, 2001. 7

(课里播企业培训课程, 人力资源管理学习方案)

书名原文: Personnel Testing

ISBN 7-81049-599-2/F·508

I. 人… II. ①琼…②李…③许… III. 企业管理: 人事管理-教材 IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 041685 号

☐ 责任编辑 谷 雨

☐ 封面设计 周卫民

RENLI CEPING

人力测评

——管理人员指南

[美] John W. Jones, Ph. D. 著

李健伟 许 炳 译

上海财经大学出版社出版发行

(上海市中山北一路 369 号 邮编 200083)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮件: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海市第二教育学院印刷厂印刷

上海市印刷七厂一分厂装订

2001 年 7 月第 1 版 2001 年 7 月第 1 次印刷

787mm×960mm 1/16 8 印张 118 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 19.00 元

图字 09—2001—085 号

PERSONNEL TESTING
A MANAGER'S GUIDE

John W. Jones, Ph. D. , ABPP

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means now known or to be invented, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage or retrieval system without written permission from the author or publisher, except for the brief inclusion of quotations in a review.

© 1994 Crisp Publications

Printed in the United States of America

© 2001 中文版专有版权属上海财经大学出版社

版权所有 翻版必究

2391/5

出版前言

致读者

21 世纪是科技高速发展与普及的年代,是资讯革命的年代。

在部分欧美国家,资讯公路已经伸展至所有企业及大部分家庭。它正在改变人类的生活、工作、学习及休闲的方式。

我国政府也正在努力架设资讯公路。在不久的将来,随着电视机顶盒的普及,互联网将走进每一个有电视机的家庭。

要成为新资讯年代的成功者,我们需要学习新的知识、技能与态度。最重要的是结合新科技的优势,重新建立新的思维方式及工作方法。

课里播企业培训课程是全世界领先企业采用的课程,我们希望这些课程能够帮助每一位读者战略性地开拓各自成功的职业生涯,建立无可比拟的个人竞争优势——成为终身的学习者,不断学习、不断改进,与科技及资讯发展同步。

致企业的领导者

在竞争激烈、供过于求的年代,利用价格去竞争,已经令所有参与竞争的企业尝透了恶性循环的苦果。

如何在价格以外,建立企业的竞争优势,是每一个企业面临的共同课题。

课里播企业培训课程,以自主互动的学习方式,帮助企业以低成本、高效益的方式,将学习与工作结合起来,使员工寓工作于学习之中、寓学习于工作之中,成为学习型的企业,在产品、营销、服务、企业文化、绩效等各方面产生由员工自发的动力,为企业建立无可比拟的竞争优势。

欢迎探访我们的网站: www.crispchina.com, 与我们的学习方案顾问联系。

李秀英

“课里播企业培训课程”学习方案顾问、业务拓展总监

Crisp Learning Solutions China

写
在
书
前

企业用户

对课里播(Crisp)课程的评价

惠普公司的 Wendy Flint 认为：

“在我们的自主学习图书馆借出的书籍中，课里播课程是最受欢迎的项目，我们的经理和管理者尤其欣赏它在培训员工时所体现的易用性。”

在波音公司领袖及学习中心工作的 Charles Ruthford 认为：

“成为课里播的合作伙伴使我们能够为广大的波音员工提供易学、易懂的商业技能培训课程。”

康柏计算机公司的 Duane Waterman 鼓励道：

“把这项优质工作干下去！课里播产品所展示的专业性及高度的成本效益极大地支持了我们事业的发展。”

西门子公司的销售培训经理 Mike Petefish 说：

“课里播的产品非常简练。它提供了一种质优价廉的学习途径。”

麦当劳的副总裁助理 Terri K. Capatso 是这样评价的：

“我们认为课里播产品对我们开发的‘顾客满意代表培训证书班’，是一个无价之宝。”他不无自豪地说：“我们的培训班赢得了‘1998年麦当劳团队奖’。我们愿意就课里播产品提供给我们的世界级的宝贵经验，而共同分享这个殊荣。我们非常庆幸选择了课里播作为我们的合作伙伴，而且我们期待未来继续合作。”

课里播企业培训课程简介

课里播(Crisp)企业培训课程由美国专业培训顾问师结合企业辅导工作开发,具有极高的操作性。在全球 20 多个国家,共有 20 000 000 个课程正在各大、中、小企业使用,其中包括 75% 以上的美国 500 强企业(例如麦当劳、惠普、摩托罗拉、波音公司等)以及美国总统的办公室。中国几家优秀的出版社(上海财经大学出版社、清华大学出版社、中山大学出版社),与美国 Crisp 公司在中国的代表 Crisp Learning Solutions China 进行合作,将这些课程翻译到中国。事实证明,这些课程可以明显改进企业的管理,有效提高生产力、销售业绩、员工绩效及顾客的满意度。我们期盼这些中美企业文化合金课程的引进亦能为迅速崛起的中国企业助一臂之力,加速其国际化进程。

课里播企业培训课程将当今全球验证成功的企业管理方法整理成简便易行、文字浅显,以成功基因为本(competence based)的互动课程。每个课程只需 1 个小时就可以学完,并掌握基本重要的理念。这些课程,既可以自主学习,也可以作为培训师或经理培育员工的教材,或者作为顾问师辅导企业的辅助工具。课程将覆盖企业管理实用范畴,包括管理者及被管理者的知识技能、态度、顾客服务、营销、人力资源开发、企业发展等方面。

这些课程具有高度成本效益,可以改进企业的素质,提高生产率、销售成绩、员工绩效、工作质量及顾客的满足程度。

建议学员拿着铅笔,边看边做练习,效果更佳

本书简介

与其他绝大多数同类书籍不同,《人力测评:管理人员指南》采取了一种独一无二的“自我学习”的方式,提供了大量的练习、活动、测评和案例,以鼓励读者积极有效地参与其中。

本书是为那些希望通过对专业人力测评的使用,以提高公司业绩的管理人员和从事人事工作的专业人员而准备的。本书详细说明了如何根据法律规定和专业标准,对人力测评进行评价、管理、评分以及解释、使用。

本书可以以多种方式进行有效使用。这里是一些可能的方式:

- 自我学习。**因为本书是自我指导导向的,只要有一个安静的地方、一些时间和一支铅笔,就可以进行自我学习。通过完成书中的活动和练习,读者不仅会学到宝贵的知识,而且在建立一个更富生产力和利润的组织方面,会有实际的进步。
- 工作实践和研讨会。**较为理想的情况是,在某项实际工作或研讨会之前对本书进行阅读、学习。通过对基本知识的掌握,实际工作或研讨参与的质量就会提高。在工作或研讨中,则会对相关概念和原则有进一步的扩展和应用。
- 远程培训。**本书可以使那些不能够参加现场培训的人员,以远程学习的方式接受培训。

——非正式的学习组织。基于其自我学习的格式、简明扼要的风格以及低廉的价格,本书可以作为自发性学习团体或其他组织理想的学习材料。

根据使用者特定的目标、规划或想法,本书还可以有其他使用方式。但不管具体采用何种使用方式,有一点是肯定的:阅读完毕以后,这本书仍然是一本极好的参考资料。

责任与保证的限制

本书作者和出版者已经尽最大努力来准备本书,但关于本书中的提示和建议并未做出任何明示或暗示的保证。

作者简介

本书作者 John W. Jones, Ph. D., ABPP, 是位于伊利诺斯州罗斯蒙特(Rosemont, Illinois)的伦敦研究院(London House)的研究与服务副总裁。伦敦研究院是一家由工业心理学家和人力资源专家组成的组织,致力于开发、实施商业和工业用途的心理学测试与评估系统。

Jones 博士是《商业与心理学》杂志的创办者和主编,该杂志是一家旨在探索商业环境中心理学应用的期刊。他同时还是《美国健康促进》杂志的副主编。Jones 博士是 15 项心理学测评和调查的作者或合作作者,并已出版 5 本专著。他是《商业应用心理学:管理人员与人力资源专家使用手册》(Lexington 出版社,1991)和《雇佣前诚实测评:现代研究与未来发展》(Quorum 出版社,1991)的高级编辑。他最近的专著是《高速管理:基于时间的战略》(Jossey-Bass 出版社,1993)。他现已有 80 余篇论文发表,并多次参加学术性和专业性会议。

Jones 博士是下列组织的会员:美国心理学协会(APA)、美国心理学学会(APS)、工业与组织心理学协会(APA 分支部门之一)、管理心理学家协会、美国管理协会、测评出版商协会以及美国健康顾问协会。

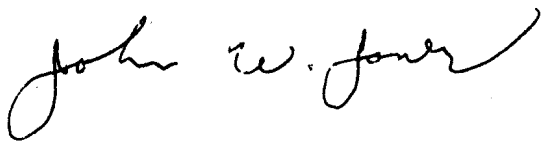
Jones 博士在辛辛那提大学(University of Cincinnati)获得心理学学士学位,在芝加哥杜保罗大学(DePaul University)获得应用实证心理学硕士学位和心理学博士学位。博士期间的研究方向为“工业/组织心理学”和“心理学应用与咨询”。曾被美国心理学专业委员会授予工业/组织专业证书。

致 谢

请允许我向 Howard Lyman 博士和 William Seeman 博士表示感谢,我在辛辛那提大学读大学的时候,是他们把我引入了人力测评的殿堂。我还应感谢 Mari Brown 博士和 William Terris 博士,在我在杜保罗大学读硕士的时候,他们使我对测评理论有了进一步的深入理解。我还将特别感谢伦敦研究院的总裁和首席执行官 Sam Maurice 先生对于本项目的支持,以及为“艺术状态人力测评系统与战略”项目进展所创造的鼓励性环境。

我深深感谢伦敦院的两位同事——Joe Orban 博士和 Scott Martin 博士,感谢把他们关于人力测评的思想和热情与我分享。同时,Verona Haffenden 在本书的写作中也做出了宝贵的贡献。最后,请允许我将特别的感谢献给我的妻子 Catalina Soto,和我的孩子 Alex 和 William Jones,感谢他们多年来的鼓励和支持。

John W. Jones



题 献

Megan, 一只忠实的北高地狗,在我写作本书的过程中,它一直坐在我身旁陪伴着我。

写
在
书
前

目 录

写在书前/1

前 言/1

人力测评简介/3

人力测评的定义/5

第一篇 优于面试的人力测评/9

人力测评的科学模型/11

九步骤科学评价模型/12

第二篇 人力测评的应用/33

人力测评在企业中的应用/35

传统人力测评与现代人力测评/39

第三篇 有效测评指南/51

测评管理/53

测评计分与解释/57

理解测评标准/61

基本测评解释/65

测评结果的沟通/72

测评结果与其他评价结果的结合/73

第四篇 雇主的责任/77

遵守法律法规/79

政府规定/82

公平/84

成为公司的测评专家/87

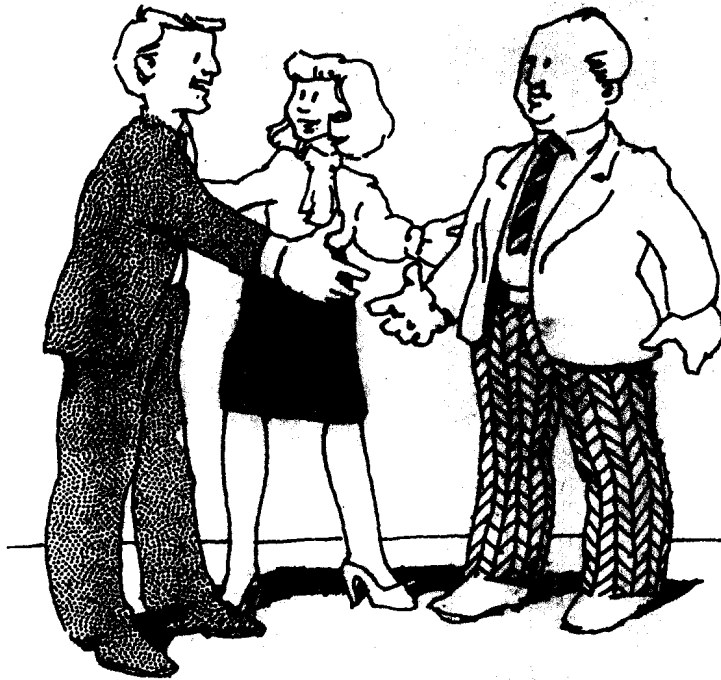
复习与总结/90

第五篇 答案与附录/95

前

言

鲍勃是一位新员工，
他和罗博初次见面。



人力测评简介

现代人力测评起源于对应聘人员进行快速、准确评价的需要。它主要适用于当应聘人员多于所需人数,而企业仅根据其过去的工作成绩和工作经历不能够对其做出判断的情况下。

人力测评的一个主要假设是,各个应聘人员如果都得到录用,其未来的工作成绩是不一样的。人力测评专家认为,只有应聘者具备了关于某项工作的适当知识、技术、能力以及态度,才可能把这项工作做好;而上述情况可以通过人力测评得到科学地衡量和预测。

标准化客观性的人力测评代替了原来通常使用的主观性招聘方法,得到了越来越广泛的应用。最常用的主观性招聘技术包括个人面试、证明核查、简历评价等。虽然通过上述方法可能得到一些有用的信息,但这些主观性技术存在三个主要的局限:

主观性技术的局限

1. 缺乏标准

主观性评价过程对于所有的应聘人员并不是完全一样的。

2. 不准确

大量研究表明,主观性评价程序对应聘人员将来的工作表现的预测是很不准确的。

3. 不适当的问题

面试者往往会问应聘人员一些过于个人化甚至不符合法律规定的问题。这可能为企业带来法律方面的麻烦,尤其是当向受保护的少数群体成员问一些对多数群体成员不会提问的问题时。

本书主要介绍用于人事决策的专业心理测评。心理测评是目前研究得最为完备的人力测评工具之一,是符合全部专业标准和法律规定的最主要的测评工具。本书所介绍的心理测评的原则和标准,通常也适用于所有的员工甄选程序,包括药品测试,体格检查以及结构化面试等。现在,人力测评使许多企业都获益匪浅。



相对于主观性招聘程序而言,标准化的客观性招聘测评更为科学、更为可取。