

全国优秀图书参评作品
版权输出作品
省级优秀图书

人事心理学

(第二版)

俞文钊 苏永华 著



人事心理学的理论基础
工作分析
人力资源规划
人员招募、招聘与选拔
薪酬制度、人员考核与人员培训
现代人事测评

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

教育部“十二五”普通高等教育
国家级规划教材
教育部“十二五”职业教育国家规划教材

人事心理学

（第二版）

张德胜 曹永年 主编

人力资源和社会保障部
教材规划项目

人力资源和社会保障部
职业技能鉴定教材

人力资源和社会保障部
职业技能鉴定教材

人力资源和社会保障部
职业技能鉴定教材

人力资源和社会保障部
职业技能鉴定教材

全国优秀图书参评作品
版权输出作品
省级优秀图书

人事心理学

(第二版)

俞文钊 苏永华 著



人事心理学的理论基础
工作分析
人力资源规划
人员招募、招聘与选拔
薪酬制度、人员考核与人员培训
现代人事测评

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

© 俞文钊 苏永华 2006

图书在版编目 (CIP) 数据

人事心理学 / 俞文钊, 苏永华著. —2 版. —大连: 东北财经大学出版社, 2006. 7

ISBN 7-81084-838-0

I. 人… II. ①俞…②苏… III. 人事心理学 IV. D035.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 013080 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

总编室: (0411) 84710523

营销部: (0411) 84710711

网址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连天正华延彩色印刷有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 148mm × 210mm 字数: 451 千字 印张: 15 1/4

印数: 6 001—11 000 册

2006 年 7 月第 2 版

2006 年 7 月第 2 次印刷

责任编辑: 郭洁

责任校对: 群校

封面设计: 张智波

版式设计: 刘瑞东

定价: 26.00 元

前 言

《人事心理学》第一版面世后深受读者与广大人事工作者的欢迎。这次对原书进行修订，其指导思想是在理论与实践两个层面上进行深化，以求内容更为全面、系统，也更为实用。

第二版中增加了人事心理学概述、人事心理学的理论基础、现代人事测评三章。通过这三章的补充，使我们对人事心理学的学科性质、理论基础、现代人事测评的原理与测评方法的新进展有一个全面、系统、深层次的理解。其他章节的内容也有不同程度的更新与增删，相信会更为读者所接受。

本书第1章对人事心理学的学科性质与学科定位作了阐述。同时，从人本管理与人性化管理的角度分析了人事心理学的发展背景。此外，对人与事必须配合的意义与原则也作了说明。第2章指出了差异心理学是人事心理学的主要理论基础，阐述了人格类型差异、心理素质差异、管理才能差异与不同职位的匹配理论。第3、4章详尽阐述了工作分析与人力资源规划的内容。第5章和第6章分别讲述了人员招募以及人员招聘与选拔。招募、选拔实为招聘过程中的两个重要阶段，招募、招聘、选拔三个概念间既有区别，又有联系。在实际的人事测评工作中，招聘与选拔所使用的方法是完全相同的。通过这两章的理论学习与案例分析，读者可以有效地掌握实际工作方法。第7章中新增了薪酬理论的内容，并加入了典型的案例分析。第8章“人员考核”的内容，因为加入了对管理人员考评的详尽案例分析，更具有可操作性。第9章中增添了“决策技术培训”、“会议主持培训”两节，通过两个培训项目的实际操作演练，使读者对培训的认识

不仅停留在理性概念上，而且丰富了感性的实际操作知识。新增的第10章阐述了人事测评的主要原理及相关的 key 问题，同时介绍了人事测评中常用的三大方法的优缺点以及人事测评方法的新进展。

本书初版由我担任总主编，苏永华、聂莎、彭平根编著。经联系，聂莎、彭平根因事务繁忙，不再参与本书的修订工作，具体修订工作由我和苏永华共同完成。在此，对于聂莎、彭平根两位在初版编写过程中所做的工作表示肯定与感谢。

俞文钊
2006年5月

目 录

第 1 章 人事心理学概述

- 1.1 人事心理学的学科定位 1
- 1.2 人事心理学的发展背景 3
- 1.3 人事心理学的意义与作用 6
- 1.4 人事心理学研究对象的规定性 10
- 1.5 21 世纪人事心理学发展展望 13
- 1.6 人事心理学的知识准备与素质要求 15
- 主要概念 17
- 思考题 17

第 2 章 人事心理学的理论基础

- 2.1 差异心理学是人事心理学的主要理论基础 18
- 2.2 心理素质差异与领导者职位匹配论 24
- 2.3 管理才能差异与不同层次管理者岗位匹配论 29
- 主要概念 33
- 思考题 33

第 3 章 工作分析

- 3.1 工作分析的概念与作用 34
- 3.2 工作分析的内容 37
- 3.3 工作分析的程序 47

3.4 工作分析的主要方法	50
3.5 工作分析的评价	75
主要概念	78
思考题	78

第4章 人力资源规划

4.1 人力资源规划概述	79
4.2 人员供求预测方法	88
4.3 多元化时代的人力资源规划	111
主要概念	126
思考题	126

第5章 人员招募

5.1 人员招募概述	127
5.2 人员招募的程序	128
5.3 招募对象的来源与信息的发布	136
5.4 提高招募效果的途径	153
主要概念	160
思考题	160

第6章 人员的招聘与选拔

6.1 招聘概述	161
----------	-----

6.2 招聘与选拔的程序	163
6.3 招聘与选拔的方式	168
6.4 人员招聘与选拔中的心理测验	199
6.5 人员招聘与选拔的综合方法——评价中心	205
6.6 招聘与选拔的实施阶段——录用	237
主要概念	243
思考题	243

第 7 章 薪酬制度

7.1 薪酬概述	244
7.2 薪酬理论	251
7.3 工资形式	258
7.4 薪酬设计与薪酬调查	273
7.5 工资标准的制订	276
7.6 员工福利	299
7.7 薪酬管理	305
主要概念	312
思考题	312

第 8 章 人员考核

8.1 人员考核概述	313
8.2 考核的指标体系	322

8.3 人员考核的方法	341
8.4 考核的实施与控制	356
主要概念	372
思考题	372

第 9 章 人员培训

9.1 培训方案设计与实施	373
9.2 培训方法与技术	380
9.3 培训效果评估	391
9.4 决策技术的培训	395
9.5 会议主持技术的培训	409
主要概念	443
思考题	443

第 10 章 现代人事测评

10.1 人事测评的原理	444
10.2 人事测评的常用方法与最新进展	467
主要概念	474
思考题	474

参考文献

第 1 章

人事心理学概述

1.1 人事心理学的学科定位

1.1.1 人事心理学与人事管理及心理学之间的关系

1) 人事心理学是介乎于人事管理与心理学之间的学科

人事管理与心理学，原各自成一学科，而人事心理学一方面包括与人事管理有关部分的心理学，另一方面又包括与心理学有关部分的人事管理，因此人事心理学是由一部分人事管理和一部分心理学所构成，这两部分结合并融会贯通后，形成人事心理学。

2) 人事心理学与人事管理及心理学的关系

这三者的关系如图 1—1 所示。

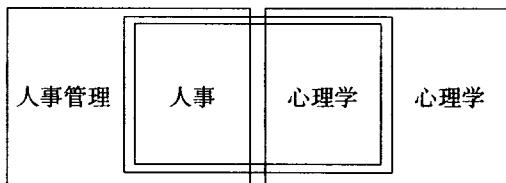


图 1—1 人事心理学与人事管理及心理学的关系

1.1.2 与人事管理有关的心理学

与人事管理有密切关系的心理学包括：

1) 人格心理学与发展心理学

属人事管理范畴的职工，从学校毕业考试及格被单位录用的年青

人，到年老力衰将要退休的年长者，所跨越的年龄阶段在40岁以上，各年龄段的职工的性格与心理及生理发展不同，为加强人事管理，对这些不同年龄段的人员，在人事管理上应有不尽相同的措施，以适应不同人格及发展的需要。这些就是人格心理学与发展心理学所要研究的内容。

2) 差异心理学

人有差异是天经地义的，应基于这种差异来制定择优汰劣及考核职工绩效的人事措施。对职工的工作指派及训练进修等，更要结合职工的差异方能发挥效力。

3) 动机心理学

动机是行为的指导，若希望职工在工作上表现良好，须先了解其动机，进而激发其动机，再由动机引导行为。职工不法行为的产生，也是出于某种原因和动机，对不法行为的处罚，更需斟酌其原因与动机，不能只以其外表行为作为处罚的唯一依据。

4) 知觉心理学

职工对事物及问题常持有不同的看法，对问题的处理常有不同的意见，这种知识、态度及处理事物方法的差异，在职工中是常见的。职工知觉上分歧越大，管理越困难，因此，借助于知觉心理学，来了解知觉上分歧的原因及减少这些分歧，实在是改善人事管理所应重视的一个方面。

5) 学习心理学

训练进修已成为现代人事管理的重点项目之一，但训练进修若要达到预期效果，对课程的安排及训练方式与方法的选择等，都须与学习心理相配合才能有所收效。

6) 心理计量学

对职工智力、性格、成就等情况需要了解 and 测量，为使人尽其才，则需求助于研究心理测验的心理计量学。

7) 社会心理学

要想提高团体士气，要想使职工相互间能和谐相处，要想使领导者能有效地领导部下，要想使团体与团体间能化冲突为合作，真正做到发挥团体精神，则要研究社会心理学。

以上七种心理学与人事管理关系较为密切，将对这些心理问题研究的成果有效地运用在人事管理上，将使人事管理获得有效改善。

1.2 人事心理学的发展背景

为什么近年来人事心理学会发展起来？为什么它越来越受重视？其原因在于人事心理学的发展背景。现分述如下：

1.2.1 人从追求物质生活到追求精神生活

由于职工教育与文化水平的提高，经过长期的对物质生活的追求并在物质生活得到适当满足后，人的愿望就逐渐转向高一层的精神生活需求，并追求精神生活的满足。所谓精神生活的满足主要包括：

- (1) 希望精神生活充实，使人生更有意义和价值。
- (2) 增加职工的福利和康乐活动设施，以免职工身心疲劳。
- (3) 重视职工的心理状态研究，在管理上谋求职工心理满足。

由于人的生活目标的改变，使管理者开始重视人的心理，并谋求职工心理的满足，因此逐渐发展了人事心理学，并使人事心理学受到管理者，尤其是人事工作者的重视。

1.2.2 由理性管理到人性的管理

1) 理性的管理

(1) 理性管理的目的是有效地完成任务：管理者希望职工的工作时间长，工作产量高，工作速度快，认为只有这样才能提高效率。

(2) 理性管理是以法规为依据：有关管理的方法与程序，均由法规作出详尽规定，对职工的意愿与行为予以严格约束，认为管理人可以像管理机器一样。因而，理性管理只注意机械的效率，而忽视人的因素。

(3) 重视统一管理原则及推行标准化：管理者往往出于管理之便，公平对待所有职工，一视同仁，不因人而异，也不考虑职工的个别差异。对于作业程序，则力求标准化，如提倡建立生产线的作业方法，要

求职工行动经济化，这样，虽可提高工作效率，但多少有些忽视人的因素。

(4) 将人附属于机器：把人看作机器的工具，将人隶属于机器，并随着机器的运转而操作，使人难以主动工作，更难以创造，感到工作单调与乏味。

由于理性的管理，职工对工作感到单调、机械、无意义，因而大大影响了工作情绪，进而使职工感到对工作的厌倦与不满，乃至发生职业事故，逐渐引起管理者的注重。

2) 人性的管理

由于理性管理的缺陷，逐渐产生了人性管理的需求。人性管理的特征是：

(1) 管理的目标除强调成果效率外，更侧重于满足：让人们自愿地把工作做好，所谓做好工作，主要是就成果与效率而言；所谓使人自愿，就是要使职工心情舒畅。其中：

①成果，是指完成任务，达到目的。

②效率，是指在完成任务与达到目的过程中，对于人力、时间、经费等所作出的经济而又有效的运用。

③满足，是指职工有着高昂的工作情绪，他们的潜力在工作中得到充分发挥，职工具有工作成就荣誉感并使心理得到满足，职工感到自己的工作有意义，不但愿意，而且能快乐地工作，这就是人性管理的特征。

(2) 管理中要注重对职工人格的尊重：各级组织的职工，地位有高低，职务有不同，待遇有多少，但都有其人格尊严，并都希望他人能尊重自己的人格。因此，管理者所采取的各种措施，不可对人格尊严有所损伤。

(3) 对职工的奖励要符合职工的需求：每个职工都有其需求，他们的行为直接或间接地在追求其需要的满足。奖励的目的是激发职工的某种行为，因此奖励应与职工的需要相配合，以期通过奖励激发职工的积极性。

(4) 对职工的错误的惩罚需先考虑其原因与动机：职工的行为，都由其思想支配，对职工的惩罚若不考虑其原因与动机，而只根据其所

表现出的行为进行处罚，则只是治标不治本，有时不但不能解决问题，反而使问题复杂化。

(5) 工作指派要考虑职工的特长与兴趣：每个职工都有其不同的特长与兴趣，指派他们工作时，须考虑到他们的特长与兴趣。如职工的工作与其特长及兴趣相符，就可激发其工作情绪，提高工作效率。

(6) 管理须以灵活性来适应某种需要：由于人的差异及社会环境因素的变动，在管理上所采取的措施必需具有相当的灵活性，以期适应各种情况的需要，管理应因人、因事、因地、因时而制宜。

1.2.3 由法制管理到心理行为的研究

1) 法制管理

以往的一切人事都以法规来管理，而且标准一致，不论男、女、老、少一律适用，因此人事法规是人事管理的根本。你若熟悉人事法规，你就是一个良好的人事工作者，政府机关的人事管理，重要项目以法律来制约，一般性项目则制定补充一些规章制度，其余细节项目则以命令补充之，这些法规又多以消极的限制为主，对职工缺乏积极的鼓励作用，所以法规定得越多，对职工的约束越大。

2) 心理行为的研究

自从行为科学兴起后，管理工作渐由法规管理转变为心理管理，人事管理也是如此，并以了解职工心理、激励工作士气、发挥职工潜力，作为今后人事管理的重要课题，以期职工能乐意地把工作做好。这一转变，使人事管理由形式上的人事法规转向实质性的心理行为研究，由消极的限制与预防转向积极的启发与激励，将人事管理推进到一个新领域。

1.2.4 人事心理学的历史渊源

第一次世界大战对人事心理学研究产生了巨大的影响。战时士兵的选拔、紧张军工生产的轮班制、工作疲劳和事故分析等，都需要应用心理学的原理。

美国心理学家罗伯特·耶克斯 (Robert Yerkes) 在这方面进行了卓有成效的研究。他当时从事为美国军队招募选拔士兵的工作，他与其他

心理学家一道编制了一系列智力测验，如非常著名的团体智力测验、 α 智力测验（适合于讲英语的士兵）和 β 智力测验（适用于非英语母语士兵）。据统计，大约有170多万人接受了这种军队团体智力测验。除了智力测验外，心理学家们还研究士兵的动机、士气、心理健康以及军纪等问题。当时影响较大的是心理学家斯科特为军队进行的人员配备方面的研究，他在详细工作分析的基础上为500多种军队职务建立了工作（岗位）规范，包括岗位的工作内容、责任、所需要的能力素质等。

1917年，美国《应用心理学期刊》创刊，在第一期上就刊登了大量工业及人事心理学方面的文章。

第二次世界大战的爆发，推动了人事选拔、安置方面的研究。美国陆军的分类测验（简称AGCT）就是在那一时期建立的较为系统的人事选拔安置测验。该测验成功地使用了团体测验形式，对心理测验的应用起到了推动作用。心理学家还建立了情境应激测验方法，为高级军事指挥人员的选拔服务。

1948年，《人事心理学杂志》正式出版，它标志着人事心理学成为一个独立的研究领域。

1.3 人事心理学的意义与作用

1.3.1 人事心理学的意义

人事心理学，是指研究与人事管理有关的心理学，并把研究结果运用于人事管理之中，使人事管理成为一门完整学科。

1) 人事心理学是研究与人事有关的心理学

心理学是研究个人行为的科学，由于个人的行为，因人与人、人与事、人与时、人与地等关系的不同，因而心理学也就成为内容极其复杂的一门学科。一个人，根本无法对心理学作全面彻底的研究，而只能基于兴趣，对某方面的心理学加以研究，因此产生了分门别类的心理学。人事心理学就是各门类心理学中的一门，其内容以研究与人事管理有关的心理学为主。

2) 应把人事心理学研究的结果用来指导人事管理

在人事心理学研究中也许多专题,如人格发展的研究,动机与行为的研究,能力的研究,学习记忆的研究,心理测验的研究等,从研究中所得出的理论、结论或动向,应分别运用到有关人事管理的项目中。人格发展研究的结论就可作为制定人事管理政策的参考;动机与行为研究的结论可应用到鼓励与奖惩的人事措施中去;能力研究的结论可应用于人员的派职;学习记忆的研究可应用于职工训练进修;心理测验的理论 & 技巧可应用于人员选拔与考核等。

3) 应用人事心理学使人事管理更趋完善

人事管理的对象是人,对人的管理不能只靠法规,更需了解人的心理与愿望,并协助职工使其心理与愿望得到适当的满足。因为,不仅需要职工能够担任工作,而且更需要他们心甘情愿地工作,这不仅提高了职工的工作情绪,更重要的是它会提高工作效率与成果。因此为使人事管理更趋完善,除制定法规外还须应用人事心理学,使人事管理工作更上一层楼。

1.3.2 人事心理学的作用

人事心理学有下列四种主要作用:

1) 扩大心理学的应用范围

心理学的兴起,不仅受到各方重视,而且人们很快将心理学中的有关个人行为的法则,用来解决各种实际管理中的问题。由于应用对象不同,心理学又可分为教育心理学、卫生心理学、工业心理学、广告心理学、临床心理学、法律心理学、军事心理学、太空心理学、晤谈及咨商心理学等,人事心理学属应用心理学的一种,其作用就是将心理学研究的结果运用到人事管理之中。

2) 增进人事管理的新知识

传统的人事管理以法规管理为主,一个熟悉人事法规的人,就被认为是一个优秀的人事干部。但人事管理的对象是人,人的心理与行为是无法完全用法规来规范的,因此不论法规如何完整,法规内容如何充实,均不能单凭法规解决各种人事问题。欲使各种人事问题获得妥善的解决,除制定人事法规之外,尚需借助于人事心理学的研究,用人事心