

全国经济专业技术资格考试 专用教材

2012

全国经济专业技术资格考试专家指导组 编著
全国经济专业技术资格考试指导中心 监制

人力资源管理 专业知识与实务

初级 教材

十年高效通过 百万考生选择

依据最新考试大纲编制
配套培训课程与最新考试大纲同步

零基础：从考生实际出发，零基础也可迅速提升能力
省时间：为考生量身打造，易于理解，节省备考时间
高通过：提示考点含金量，高分通关的必备复习资料

购正版教材，获得超值回报！

本专用教材在全国考试报名点、考试中心均有销售，由考试指导中心监制，考试专家指导组针对最新考试大纲编写而成，旨在帮助考生快速通过考试。

添知赢学习卡 **¥300元**

购买本书提供价值300元学习礼包：

- ★ 全套视频教学课程+完备辅导讲义
- ★ 随堂练习+考前评测+应试题库
- ★ 获得最新版考试大纲分析
- ★ 2011年全国经济专业技术资格考试真题、答案和答题卡

【开通流程详见封底】 使用期限：至2013年教材全国首发

学习卡密码覆盖区

■ 使用流程详见封底



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

全国经济专业技术资格考试专用教材

人力资源管理专业知识与实务

(初级)教材

全国经济专业技术资格考试专家指导组 编著
全国经济专业技术资格考试指导中心 监制

主 编：张秋秋

编写人员：

王兴运	曲贇胜	任 靛
何禹霆	邸树彦	沈 平
张秋秋	陈本昌	景晓东
董运来	杨 凤	徐 飞
刘 颖	满海红	张 强

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目 (CIP) 数据

人力资源管理专业知识与实务 (初级) 教材 / 全国经济专业技术资格考试专家指导组编著. —北京:
电子工业出版社, 2012.6
全国经济专业技术资格考试专用教材
ISBN 978-7-121-16784-3

I. ①人… II. ①全… III. ①人力资源管理-资格考试-教材 IV. ①F241

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 069941 号

责任编辑: 胡辛征

特约编辑: 赵树刚

印刷: 东莞市翔盈印务有限公司

装订:

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编: 100036

开本: 787×1092 1/16 印张: 17 字数: 436 千字

印次: 2012 年 6 月第 1 次印刷

定价: 48.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系,
联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前 言

全国经济专业技术资格考试，一般又称为经济师考试，是我国为更好地评价经济专业技术人员的能力和水平，促进经济专业技术人员不断提高业务知识和能力而设立的职称考试。根据原人事部颁布的《经济专业技术资格考试暂行规定》及其《实施办法》（人职发〔1993〕1号），决定在经济专业技术人员中实行初、中级专业技术资格考试制度。经济师考试由我国人力资源和社会保障部人事考试中心统一组织、统一制订大纲、统一命题、统一制订评分标准，参加考试后成绩合格者，获得相应级别的专业技术资格，由人力资源和社会保障部统一发放合格证书。考试每年举行一次，时间一般安排在11月初，每位应试人员必须通过经济基础知识和专业知识与实务两门科目的考核。

为使广大应试人员准确把握《经济专业技术资格考试大纲》，全面了解及掌握大纲所涵盖的知识内容，我们组织编写了本套教材。无论从教材篇章的结构划分，还是所属内容的选取、编排，都精准地切合了考试大纲的要求，做到与大纲一致，使广大应试人员在学习过程中有序可循，从而更高效地完成考前复习。

我们精心编制本书，但书中难免存在疏漏和不足之处，恳请广大读者批评指正。

祝广大应试人员顺利通过考试！

全国经济专业技术资格考试专家指导组
全国经济专业技术资格考试指导中心

2012年4月

目 录

第一章 个体心理与行为	1
第一节 人格及相关基础知识	1
第二节 智力与能力	7
第三节 情绪	11
第四节 态度与行为	13
第五节 价值观	18
第二章 团体的心理与行为	24
第一节 团体的相关知识	24
第二节 团体内部的沟通	31
第三节 团体决策	38
第三章 工作态度与行为	43
第一节 工作态度概述	43
第二节 工作满意度	44
第三节 组织承诺	49
第四章 人力资源管理概述	51
第一节 人力资源管理概述	51
第二节 人力资源管理的演变	55
第三节 人力资源管理的功能与职能	62
第四节 人力资源管理部门及其责任	64
第五章 工作分析	70
第一节 工作分析概述	70
第二节 工作分析的实施流程	72
第三节 通用的工作分析方法	76
第四节 职位说明书	83
第五节 工作研究	86
第六章 招聘与录用	92
第一节 人员招聘概述	92
第二节 人员招聘的工作流程	98
第三节 应聘者的筛选与录用	110
第七章 绩效管理	114
第一节 绩效管理概述	114
第二节 绩效考核体系设计	116
第三节 系统的考核方法	120

第四节	非系统的考核方法	125
第八章	薪酬福利管理	129
第一节	薪酬概述	129
第二节	职位评价与薪酬调查	135
第三节	薪酬水平及薪酬结构设计	139
第四节	奖金	144
第五节	员工福利	146
第九章	培训与开发	150
第一节	培训与开发概述	150
第二节	培训与开发程序	157
第十章	劳动力市场	164
第一节	劳动力市场概论	164
第二节	劳动力市场均衡	169
第十一章	工资与就业	180
第一节	工资水平与工资差别	180
第二节	就业与失业	186
第十二章	劳动法律关系	213
第一节	劳动法	213
第二节	劳动法律关系	216
第三节	劳动法的内容	220
第十三章	就业与职业培训	223
第一节	促进就业	223
第二节	就业服务与失业管理	226
第三节	就业培训与职业培训	231
第四节	职业资格证书制度	232
第五节	招用人员	234
第十四章	劳动合同	239
第一节	劳动合同订立	239
第二节	劳动合同履行与变更	242
第三节	劳动合同解除与终止	244
第四节	违反劳动合同的法律责任	249
第十五章	劳动标准与工资福利	251
第一节	工作时间与休息休假	251
第二节	工资制度	256
第三节	女职工和未成年工的特殊保护	261
第四节	职工福利	265

第一章 个体心理与行为

组织是人类社会性的体现，以群体活动作为主要形式。在日常生活中，我们经常与不同的人及各类组织发生关系。随着人类社会的不断进步，文明程度和组织形式在不断提高，使得现代社会在科学技术、机械制造、文化教育方面都取得了巨大成就。因此，组织环境、组织成员（个体、群体）、组织行为是组织行为学中密切相关、相互影响的要素。因此，研究组织行为就需要探讨个体、群体以及结构对组织内部行为的影响，以便运用这些知识来改善组织的有效性。因此，组织行为学的研究对象体现在三个方面：个体行为、团体行为和组织行为。本章将主要研究个体行为，揭示个体心理与行为之间的关系及相关理论内容。

第一节 人格及相关基础知识

个体行为是组织行为学研究的出发点，主要体现在两方面：一是个体行为出现的主观因素，包括：个体智力、能力、知觉、态度、价值观、动机、需要等；二是个体行为的外部控制因素，包括：激励个体行为的多种因素等。

一、人格的概念

基于组织行为学的视角分析个体心理和行为特征时，通常使用“人格”这一概念。人格是指个体所具有区别于其他人特有而稳定的特质，并影响个体的外在行为方式和内在思维特点。人格是一种可以测量的人格特质，具有独特而稳定的综合心理特征。人格具有综合性、稳定性和差异性的特征。综合性是指，人格综合了个体的多种心理特征，比如性格、态度、价值观等；稳定性是指，人格形成前需要较长的时间，一旦形成后会保持相对的稳定性；差异性是指，个体不同人格不同。

二、人格的影响因素

人格的形成具有遗传因素，但是其形成的过程还受到多种外界因素的影响，一般来说，有以下几种：

（一）遗传

遗传是由基因传递的，主要以 DNA 作为遗传物质。人格虽然并不是完全由遗传而来，但是人的气质、身材、生理特点、能力等后天的特质会受到上一代的影响。Arvey（1989 年）对同卵双生子进行研究，首次发现了基因遗传等非情境因素对工作满意度有影响，Keller 等人（1992 和 1994 年）通过对分开教养的同卵双生子和异卵双生子工作满意度的研究，进一步证实了这种影响的存在。根据统计回归分析，学者们认为基因遗传因素对工作满意度变异的解释度达到 40%，对内源性工作满意度和总体工作满意度有显著的影响，

但对外源性工作满意度没有影响。因此,在人力资源管理的实践中,需要特别注意将遗传、人格、工作满意度三者结合考虑,从而增强员工与组织的契合度,提高工作绩效。

(二) 环境

环境是影响人格形成的重要因素之一,主要包括社会环境和家庭环境。社会环境包括民族、政治经济环境、文明程度、社会变迁、科技文化环境等因素。家庭环境可以细分为硬环境和软环境。家庭硬环境包括家庭成员结构、家庭生活方式和条件等可以量化的指标;家庭软环境包括家庭教育、家长的素养、道德水平、家庭行为、家庭和谐等心理指标。社会环境和家庭环境对健康人格的形成具有十分重要的影响,对个体能否准确把握自己、寻找适合自己发展的社会位置、获得他人尊重、体现个人价值具有决定作用。

阅读资料:

司马光,字君实,北宋政治家、文学家、史学家,主持编纂了中国历史上第一部编年体通史《资治通鉴》。司马光为人温良谦恭、刚正不阿,清廉淡泊,其人格堪称典范,历来受人敬仰。司马光小时候,一位侍女用热汤替他剥胡核去皮,他姐姐问他是谁做的,司马光回答是自己做的。这件事情被司马光的父亲得知,便责备他小孩子怎么说谎,司马光很羞愧,从此再也不说谎了。有一次,司马光有一匹马要去卖,这匹马高大温顺,毛色光亮,但是有肺病。司马光对管家说:“这匹马有肺病,卖马时一定要告诉买主。”管家笑着说:“哪有人像您这样的人呀?我们卖马怎能把人看不出的毛病说出来!”司马光严肃地对管家说:“卖马是小事,对人说谎坏了名节是大事!做人必须诚信!”管家听后非常惭愧。

(三) 情境

情境是指在特定的时间范围内,各种情况的相对或综合的境况。20世纪60年代,保罗·赫塞(Paul Hersey)在最先提出了“情境领导模式”理论。目前,情境在管理领域中的应用十分广泛。情境对人格的影响非常明显,主要体现在情境不同,人格也会发生改变。

1. 情境刺激

不同的情境下,个体行为选择模式不同,形成的人格也不相同。比如,情境教学法与学生学习兴趣。在英语学习中,教师采用图片、模型或电影戏剧的方式,加深学生对单词的印象,吸引学生参与并激发学生的兴趣,提高学习动力。

2. 情境事件

情境事件包括正面事件和负面事件,它们会影响到个体的情绪和行为选择。比如,个体在负面情境事件中,会产生情绪低落的反应,表现出难过、郁闷的现象。儿童在情境事件中的表现较为明显,比如:他们在某次考试前复习得非常认真,结果考试成绩非常好,这一事件会刺激他们更用功,以便在下次考试中取得更好的成绩。

三、人格、情境与行为模式

行为是由人格决定还是由情境决定,是心理学研究中争论较多的问题。比如,正义、善良的人会在危难之时不顾个人安危向需要帮助的人伸出援手,行为选择受到人格的支配。当楼房失火时,所有人都会拼命逃生,行为选择又受到情境的支配。因此,行为不是



单纯的受人格或者情境的单独支配，而是相互交织在一起共同起作用的。在行为选择中，究竟是人格还是情境起较大的作用，主要以个体行为的适应性作为判断的载体。比如，大学生在校就读期间就会产生“就业压力”，这主要是指大学生在面对就业情境时，在各种环境因素刺激下会产生焦虑感，从而使个体产生心理压力和紧迫感。许多大学生会选择在校期间努力学习、提高个人素养、增强社会实践的方式来应对将来可能会产生的“就业难”。这种“就业压力”和行为选择的方式的形成就是非常典型的情境、人格和行为相互作用的例子。因此，很难将人格、情境、行为选择作出精确的划分，在管理工作中需要“随机应变”。

四、精神分析和人体主义在人格理论中的应用

19世纪，奥地利精神病医生弗洛伊德通过对人格的形成、发展及对人格障碍的治疗等探索，创建了精神分析人格理论，该理论是心理学史上一个非常重要的人格理论。弗洛伊德认为，任何行为都有其本身的动机，其动机则来源于心理能量，而能量又出自于先天的驱力和本能，即本能就是人格形成和发展的动力。弗洛伊德认为人格由本我(id)、自我(ego)和超我(superego)构成。

(1) 本我：是指原始的自己，包含生存所需的基本欲望、冲动和生命力。本我是本能的核心，不因时间的推移而改变，也不因以往的经验而削弱。

(2) 自我：是指现实生活中的“我”，遵循“现实原则”，协调和控制本我与超我。

(3) 超我：是人格发展中的最高阶段，由个体在成长过程中通过内化道德规范、社会文化及价值观念而形成的。

弗洛伊德的本我、自我、超我的理论是通过逻辑和案例分析推论而来的，尽管它在心理咨询、心理治疗、心理学教育等方面起着非常重要的影响，但由于该理论的抽象性，成为人格理论发展中的缺陷。

因此，要想形成健康的人格，需要处理好个体成长过程中遇到的各种问题，并且及时消化和排解负面情绪和压力。

阅读资料：

娜塔莉·波特曼凭借着电影《黑天鹅》，获得了2011年奥斯卡金像奖最佳女主角。影片讲述了一名年轻的芭蕾舞演员因为不堪精神的重负走向毁灭的故事，主角自童年时代就形成的神经症人格及成年后对自身人格阴影整合的失败是造成其精神崩溃的根本原因。神经症作为一种病态的人格发展形态，使人脱离了真实的自我，无法实现其既定潜能的发展；人格阴影是一把双刃剑，也是每个人密不可分的一部分，积极接纳、整合阴影就可以使之成为自我发展的建设性力量，回避、抗拒阴影则会被其强大的破坏力击溃。作为一部心理探索类型的影片，该片揭示了人类心灵世界的多姿多彩与多灾多难。

——部分摘自《电影文学》（作者：张星，2011年第11期）

五、主要的人格特质理论

古希腊医学家希波克拉底较早的提出了“四种体液学说”，用来分析个体差异。比如，多血质类型的个体具有充满活力，精力充沛的人格特征；胆汁质类型的个体具有易怒的人

格特征；抑郁质类型的个体具有伤感、忧郁的人格特征；黏液质的个体具有行动迟缓、冷漠的人格特征。此后，人格特质理论发展较为迅速，不同的学者从各自的研究角度提出了相应的人格特质理论。本节将介绍一些主要的人格特质理论。

(一) 奥尔波特的人格特质理论

1924年，美国人奥尔波特著有《应用于诊断的人格特质的实验研究》一书，这是他的博士论文，奠定了人格理论的基础。1937年，奥尔波特出版了美国第一部人格心理学教科书《人格：一项心理学的诠释》，这本书在1961年修订后再次出版，成为人本主义心理学和人格特质心理学的经典著作。奥尔波特认为，“人格”是存在于个体内部，决定个体特性的行为和思想的心身系统的动力组织。他认为，特质是人格的基本单位。个体特质是指一个个体独有的特质，奥尔波特将特质分为首要特质、中心特质和次要特质。

(1) 首要特质：是某个人具有的最有影响力的特质。这种特质是难掩盖的，甚至可以用这种特质来代表具有这样特质的一类人。比如，我国著名作家高玉宝先生笔下的《半夜鸡叫》中的周扒皮，他为了让长工们多干活，半夜起来学鸡叫让长工干活，剥削农民工人的血汗。此后，周扒皮成为“剥削他人劳动”、“地主阶级”的代名词。这与巴尔扎克笔下的欧也妮·葛朗台具有异曲同工的效果，世人经常用“葛朗台”形容小气、吝啬的人。

(2) 中心特质：是指个体自身所具有几个重要的特质，具有较高的总结概括性，可以用来描述个体的性格特点和行为模式。奥尔波特通过实验验证了中心特质，他找到93个孩子，让他们评价自己熟悉朋友的特点，可以使用朋友们所具有的兴趣、特点、行为倾向等进行描述，最终孩子们平均列出的朋友特质有7.2个。因此，奥尔波特确定，每个人的中心特质应当在5~10个之间。

(3) 次要特质：是指个体中最不重要、最不常见的特质。比如，某人特别喜欢聊天，跟熟悉的朋友常常聊到很晚，但是在大院剧的舞台上讲话，会出现结巴的情况。这是个体最不易出现的情况，因此属于次要特质。

奥尔波特开创了人格心理学，促进了人本主义心理学的发展，使社会心理学广泛应用于实践中。但是他的人格特质理论具有不易进行经验证明、忽视人格社会根源和人类个体所具有潜意识等缺陷。

(二) 卡特尔的特质理论

卡特尔使用生活记录、问卷和客观测验作为因素分析的材料，将人格特质归类为16种根源特质。1949年，卡特尔根据16种互相独立的特质编制《卡特尔16种人格因素测验》，即16PF。测验一般由187道题组成，每一个人格因素由10~13个题组成的量表来具体测量。卡特尔人格测量表格经过反复验证，被证明具有较高的效度和信度，被各国广泛使用，并且成为人力资源管理招聘、绩效考评、职业生涯规划中的重要工具。这16种人格特质如表1-1所示。



表 1-1 卡特尔 16 种人格特质

人格因素	低分特征	高分特征
1. 乐群性	缄默、孤独、冷漠	外向、热情、合群
2. 聪慧性	思想迟钝、抽象和学习能力差	善于学习、总结、归纳、抽象思维
3. 稳定性	易怒、情绪波动大	安稳、成熟、面对现实
4. 恃强性	温顺、谦逊	好胜、强悍、独立、积极
5. 兴奋性	冷静、严肃、谨慎	外向、乐于表现、轻松
6. 有恒性	缺少持久力、敷衍	有毅力、持久力长、认真负责
7. 敢为性	胆小、畏怯、缺少信心	敢作敢为、冒险、胆大
8. 敏感性	理智、重事实	感情用事
9. 怀疑性	随和、容易交往	多疑、刚愎自用、固执
10. 幻想性	现实	天马行空、任性
11. 世故性	单纯、天真、坦白	圆滑、精明、世故
12. 忧虑性	沉着、安详	焦虑不安、烦躁抑郁
13. 实验性	保守、尊重传统	追求自由、思想行为激进
14. 独立性	依赖、随波逐流	自立自强、当机立断
15. 自律性	矛盾冲突、不顾大体	严格自律、知己知彼
16. 紧张性	心平气和、宁静淡泊	紧张、激动、困扰

卡特尔的人格特质理论认为，特质是人格的重要组成部分，人格是可以测量的，因此人的行为是可以预测的。但是卡特尔的人格特质理论所测量的人格特质具有趋中特点，即是一种平均趋向。因此，在预测的人的行为选择时，还不完全具有精确性。

(三) 艾森克的三因素人格理论

艾森克是英国著名的心理学家，他以“四种液体学说”为基础提出了人格结构类型理论，即“大三”理论或“三因素人格理论”。

艾森克通过因素分析法，以统计测量为分析工具对彼此很不相同的人进行研究，进而提出了人格的三个基本特质：①内倾-外倾 (extroversion)，具有此类型特点人的表现为乐于社交、活泼、自信等特征；②神经质(neuroticism)，具有此类型特点的人表现为紧张、易怒、情绪波动较大的特征；③精神质 (psychoticism)，具有此类型特点的人表现为孤独、冷漠、怪异等特征。这三个人格维度简称为 E、N、P。

艾森克的三因素人格理论非常重视人格和个体差异的研究，采用了科学的人格问卷获取研究数据，并且采用统计测量的方法研究现实中的心理现象。他认为，人格是一个人实际的或者潜在的行为模式的总和，由遗传和环境两方面因素共同起作用。人格的形成则是由智力因素、性格因质、气质因素、体格因素共同决定，其中生理基础是人格形成的决定性因素。艾森克侧重于量化研究，注重心理活动的结果，忽视了心理活动的过程，难于揭示心理活动的本质。

(四) “大五”人格特质理论

“大五”人格理论是描述人的五项特质的理论。1961年，托普斯和克里斯托首先提出了五人格因素。这五项特质具有两极性，一项特质的一面和另一面都可以定义为同一项特质。“大五”是指：

(1) 外倾性 (extroversion)。此类特质的人一面具有外向、活泼、好社交果断等特点；另一面具有安静、严肃、含蓄等特点。

(2) 神经质或情绪性 (neuroticism)。此类特质的人一面具有自我满意、平静、稳定等特点；另一面具有不自信、焦虑、冲动、脆弱等特点。

(3) 开放性 (openness)：此类特质的人一面具有想象、寻求变化、思想和行为不拘小等特点；另一面具有务实、遵守传统、顺从等特点。

(4) 随和性 (agreeableness)。此类特质的人一面具有热心、合群、直率等特点；另一面具有冷漠、孤独、自私利己等特点。

(5) 尽责性 (conscientiousness)。此类特质的一面具有自律、负责任、可靠等特点；另一面具有无条理、粗心、自律性差等特点。

(五) “大七”人格特质理论

1987年，泰勒根和沃勒首先提出了衡量人格特质的七个维度，具体因素指标如表1-2所示。

表 1-2 西方“大七”人格特质的维度和因素指标

维度	因素指标
1. 正情绪性	抑郁、烦闷、勇敢、活泼
2. 负情绪性	易怒、冲动
3. 正价	世故、机智、勤劳
4. 负价	多疑、自负、懒惰
5. 可靠性	可靠、严肃、认真、拘谨
6. 随和性	平和、合群、谦逊
7. 传统性	遵守惯例、温顺、胆大、冒险

北京大学心理学系王登峰、崔红等人根据研究，提出了适合中国人人格特点的“大七”人格特质理论，如表1-3所示。

表 1-3 中国“大七”人格特质的维度和因素指标

维度	因素指标
1. 外向性	活跃、随和、开朗、亲和、安静、拘谨、被动
2. 善良	友好、薄情、冷淡
3. 行事风格	沉稳、诚信、公正
4. 才干	精明、优雅、多才、肤浅、平庸
5. 情绪性	热情、豪爽、自私、退缩
6. 人际关系	诚信、重情义
7. 处世方式	淡泊、诚信、功利、虚荣

六、人格特质理论在管理中的应用——胜任特征

人格特质理论在组织管理中的应用越来越广泛，人们从过去只关注一个人的智力能力和认识能力到目前重视非智力因素的影响，充分体现了人格特质理论在组织发展中的重要性。1973年，麦克莱兰发表了《测量胜任特征而不是智力》一文，主张用胜任特征评估



代替智力、能力倾向测试。胜任特征主要有成就特征、助人特征、影响特征、管理特征、认识特征五项。要将人格特质科学的应用到企业管理的胜任力模型中去，需要重新构建分析模型，并在实践中进行检验和修正。具体步骤如下。

- (1) 组织管理研究的目的：确定研究对象、分析其人格特征。
- (2) 组织管理的调研对象：比如按照性别、行政级别、学历等因素确定调查对象。
- (3) 选择合适的人格特质理论和分析工具：比如采用卡特尔 16 种人格测量表，使用 EVIEW、SPSS、STATA 等计量软件对调研数据进行分析。
- (4) 基于人格特质的组织管理胜任力分析结论。
- (5) 对策研究及实践检验。

第二节 智力与能力

一、能力与智力

(一) 能力的概念

能力是指个体完成某项具体活动和事件所必须拥有的心理特征。能力、个体与具体活动是紧密相连、不可分割的。个体是否具有某项能力，与完成一项或一系列活动为前提条件，离开了具体的活动事项，就不能表现个体的能力。

能力可以分为一般能力和特殊能力。一般能力是指个体拥有的普遍能力，即完成一切正常活动所拥有的共同能力。主要有以下几种。

1. 一般能力

(1) 语言能力：使用可以理解的语言、正常的语法组成表达想法和思维的语句的能力。

(2) 思维能力：对事物进行分析、归纳、抽象的能力。

(3) 观察能力：对事物和事件进行全面、敏锐的观察力，比如：传统中医的中的“望诊”，就是通过望神察色、望形态、望五官等方式了解病患的具体情况，通过观察可以对疾病做出既快又准的诊断，即“望而知之谓之神”。

(4) 记忆能力：个体对以往经验、知识、技能的持久能力。

(5) 想象能力：是个体在已有形象认知的基础上，在头脑中创造的新形象和新思维的能力。

2. 特殊能力

特殊能力是指个体完成某项专业活动必须的技能，这种能力并不是所有个体都具备的，而是某个个体的独有能力。比如：音乐能力、算术能力、体育竞技能力等。

阅读资料：

迈克尔·弗雷德·菲尔普斯二世，出生于美国马里兰州巴尔的摩市，美国游泳巨星，绰号“飞鱼”。2008年北京奥运会，菲尔普斯在北京水立方拿下8块金牌，8次打破奥运会纪录。这个成绩使他打破了马克·施皮茨在1972年慕尼黑奥运会所创出的7金纪录，成为历史上在同一届奥运会中获得金牌最多的选手。

菲尔普斯的运动成绩与他的游泳能力有重要的关系，就是我们通常所说的具有极高的

游泳天分。比如,他拥有蹼一样的脚掌、船桨般的手臂,以及海豚般的腰腹线条。他的肺活量达到1.5万,身体的乳酸分泌却是正常人的一半,所以不太容易疲劳。

(二) 智力的概念

智力是指个体对客观事物的认识、理解、分析、判断、解决等多项能力的综合。智力的含义比较广泛,包括抽象思维的能力、学习的能力、对复杂状况的分析能力、对艰苦环境的适应能力等。构成智力的几种维度主要有:观察力、注意力、记忆力、思维力、想象力,所以智力可以看做是个体各种认知能力的综合特征。

二、智力结构的相关理论

(一) 斯皮尔曼的智力结构理论

斯皮尔曼是英国心理学家,是实验心理学的先驱人物,他创立了因素分析法。1904年,他根据智力测验的相关研究提出“二因素论”,认为智力结构可以分为两部分:G因素(一般因素)和S因素(特殊因素)。

(1) G因素(general factor),是指人类个体在完成某项活动中所具备的普通因素,就是我们通常所说的普通能力。这种能力通过遗传可以获得,存在于人类生活的大部分活动中。

(2) S因素(specific factor),是指人类个体的五项特殊因素:①口头能力,②数算能力,③机械能力,④注意力,⑤想象力。这种特殊的能力只存在于人类活动的少数场合,斯皮尔曼的“二因素智力结构理论”开创性地使用统计分析方法将摸不着看不见的智力结构量化,为心理学、组织行为学、管理学等多学科的研究提供了基础。

(二) 瑟斯顿的智力结构理论

美国心理学家瑟斯顿,提出智力结构的“群因素论”,他认为智力活动是彼此独立的原始因素或原始能力组成的。为了具体分析影响智力结构的因素有哪些,他从56种不同的智力测验中概括出7种互不相关的心理能力,即:语词理解(V)、语词流畅(W)、推理能力(R)、计数能力(N)、机械记忆能力(M)、空间能力(S)和知觉速度(P)。

瑟斯顿在进行了一系列测验后发现,其实这七种心理能力之间并非彼此独立的,各因素是存在着正相关关系的一般因素。

(三) 吉尔福德的智力结构理论

1967年,美国心理学家吉尔福德提出了“三因素智力结构理论”,认为智力结构由三个维度构成,即:操作(大脑思考的过程)、内容(智力活动的客观对象)、产物(智力活动产生的知识),如表1-4所示。

表1-4 吉尔福德的三因素智力结构维度

智力结构维度	维度的具体内容
1. 操作	认知、记忆、发散思维、聚合思维、评价
2. 内容	视觉、听觉、符号、语义、行为
3. 产物	单位、类别、关系、系统、转换、应用

根据吉尔福备的三因素智力结构的维度，可以绘制如图 1-1 所示的立体图形。

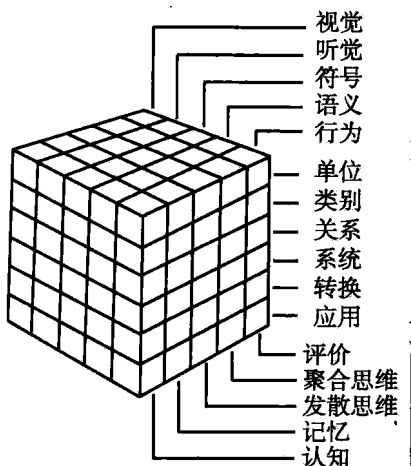


图 1-1 吉尔福德三维智力结构图 (1971 年)

- (1) 智力结构思考内容 (5 个维度): 视觉、听觉、符号、语义、行为。
- (2) 智力结构思考产物 (6 个维度): 单位、类别、关系、系统、转换、应用。
- (3) 智力结构思考操作 (5 个维度): 认知、记忆、发散思维、聚合思维、评价。

通过上述维度的数量，可以计算出智力的基本能力有： $5 \times 6 \times 5 = 150$ 种。1988 年，吉尔福德根据最新的研究将操作维度中记忆细分为短时记忆和长时记忆，智力结构的组成因素便增加到 $5 \times 6 \times 6 = 180$ 种。

吉尔福德的三维智力结构理论对智力测验的发展具有十分重要的影响，帮助后来的研究者区分不同类型的个体并因材施教，也为组织选拔、人才测评等领域提供了支撑理论。该理论的主要缺陷体现在重视技术的使用，较少考虑被观测个体的文化背景等特殊因素。

(四) 加德纳的智力结构理论

1983 年，哈佛大学教育学、心理学专家加德纳出版了《智能的结构》一书，他在书首次提出“人类具有的七种智能”，标志着多元智能理论的诞生，被心理学界誉为“哥白尼式的革命”。加德纳认为人类有着完整的智能“光谱”，采用传统的单一、量化的智力检测手段来测量人的智能是不科学的。

加德纳将人类的多种智能进行归纳总结，提出人的智力结构可以为分 8 种，即：

1. 语言智能 (Verbal-linguistic intelligence)
2. 空间智能 (Visual-spatial intelligence)
3. 逻辑智能 (Logical-mathematical intelligence)
4. 身体运动智能 (Bodily-kinesthetic intelligence)
5. 音乐智能 (Musical-rhythmic intelligence)
6. 人际关系智能 (Interpersonal intelligence)
7. 自我认识智能 (Intrapersonal intelligence)
8. 自我观察智能 (Naturalist intelligence)

阅读资料:

一个小姑娘花了一个小时的时间,回答测验者问到的许多问题。提出这些问题的目的,是为了考察她掌握的信息量(如谁发现了美洲?胃的功能是什么?)、词汇量(如“胡言乱语”的意思是什么?“钟楼”的意思是什么?)、算术技能(买一块糖8分钱,买三块糖要多少钱?)、记忆一系列数字的能力(5,1,7,4,2,3,8),以及找出两种因素(如肘与膝盖、山峰与湖泊)之间相似性的能力。另外可能还要她完成一些其他任务,比如解决走出一个迷宫的问题,或者将一组画排列顺序,让它们表达一个完整的故事。过些时候,测验者便宣布测验的结果:他得出了一个简单的数字,也就是这个小姑娘的智商。这个智商得分(小姑娘被告知的仅此而已)可能会对她的未来产生完全想象得到的影响。她的智商将影响到老师对她的看法,也将决定她是否有资格享受教育的某种特权等。要说这种测验所得到的数据重要,也并非完全不恰当。无论如何,这类智力测验的结果,虽然并不能预示接受测验者今后生活能否成功,但它的确表明了一个人掌握学校课程的能力。

许多研究者对这种状况并不满意。他们的观点是:虽然测验者认为,这种简短的回答预示了一个人的学业成就,但对于判断一个人的智能来说,必定还有比这种对简短问题的简短答案更多的东西。然而,在没有对智能的概念做出更全面的思考,在没有发明更好地评估人的能力的方法之前,这种测验的方式在可以预见的将来,仍然会在全世界被持续地使用下去。

——节选自《智能的结构》,作者:(美)加德纳,中国人民大学出版社

三、知识、技能和能力

在组织管理中,知识、技能和能力是广泛使用的三个概念,它们各不相同,又密不可分。

知识不是天生的,是通过后天的生活实践和学习获得的,因此知识是人类在生活和社会实践中得出的经验总结,是经过对信息的过滤、提炼和加工总结获得的。知识可以是书籍、图形、信息传播等显性方式获得,也可以通过社会文化传统、企业组织文化等潜移默化的隐性方式获得。

技能是通过训练获得的完成某一具体活动应用的知识 and 能力。技能是知识的基础上通过反复练习来实现的,而技能的不断提高又会对知识产生新的需求。比如,计算机的初学者在了解硬件和软件的基础知识后,会产生自己编写程序、维修电脑等愿望,他会产生去寻求达到这些技能的知识来源。因此,知识和技能是相辅相成、相互促进的。

知识和技能的获取途径不同,知识可以通过阅读书籍、授课等方式获取,可以是纯理论的,但是技能必须通过实践和反复练习才能获得,知识水平高的人并不代表技能水平也同样高。

阅读资料:

纸上谈兵

战国时,赵国名将赵奢的儿子赵括,读了很多兵书,常常和别人谈论作战用兵的事情,很多人认为他很有才能。秦昭王大举进攻赵国,赵王派廉颇率军迎战。廉颇采用修筑

壁垒坚守的方法，使得秦军很难短时间取胜。于是，范雎给秦王出主意，使用反间计到处散布谣言说廉颇年老气衰，胆小如鼠，秦国只怕年轻力壮的赵括。赵王听说后，换下了经验丰富廉颇，派赵括去迎击秦军。赵括到了前线，死搬兵书上的理论，完全改变了廉颇持久抗战的计划。秦将白起假装打了几次败仗，用计先截断了赵军的运粮后路，然后将赵军团团包围。赵军粮绝，赵括在突围中被秦军一箭射死，四十多万赵军尽被歼灭。

——出自《史记·廉颇蔺相如列传》

相对知识和技能而言，能力是相对稳定的心理特征，形成和发展的过程也比较缓慢，持久性也更长。能力水平高低会对知识的理解，技能的掌握程度产生制约作用，知识和技能的发展水平会影响到个体最终能力的高低。因此，知识、技能、能力三者是不同的概念，形成相互联系、相互影响、相互渗透的关系。

四、胜任特征

1973年，哈佛大学的麦克里兰博士在《美国心理学家》杂志上发表了《测量胜任力而不是智力》（Testing for Competency Rather Than Intelligence）一文，提出直接影响工作业绩的个人条件和行为特征是胜任力，这篇文章的发表标志着胜任特征研究的开端。

20世纪40到50年代，麦克里兰开始对人的需求和动机展开研究，提出了“三种需要理论”，即：成就需要（Need for achievement）、权力需要（Need for power）、亲和需要（Need for affiliation）。

胜任特征最早应用于司法领域，现在广泛应用于某种职业或与职位相匹配的人员测评与选拔中。胜任特征是指在工作实践中，员工的动机、需求、价值观、知识、技能和能力等关键指标的具体特征。一般来说，有三个重要特征：①可以测量员工的工作绩效；②与具体工作任务相关；③能够根据指标体系测量并区分出优秀者和表现一般的员工。

第三节 情绪

情绪是一种较高级的复杂心理活动，是对客体的反应，人的七种情绪包括：喜、怒、忧、思、悲、恐、惊七种变化。

一、情绪和情感

情绪和情感一般都是指人对客观事物的态度体验，发生人的内在需要。一般来说，客观事物是情绪产生的来源，需要是情绪产生的基础，人的主观体验构成了情绪的心理内容。情绪和情感都可以通过内部和外部刺激产生，比如：优美的风景、节日的庆典等外部刺激使人觉得快乐、兴奋；身体不舒服、孤独等心理的内部刺激会对人的情绪产生影响。情绪与需要和动机之间存在着密切的关系，主要由需要引起，通过身心的共同变化产生。

情绪和情感的区别主要是：①情绪与生理需要有关；情感与较为复杂、高级的社会或精神需求有关。②情绪是与生俱来的，比如：婴儿饥饿时会通过哭泣的方式来表达；情感产生于社会交往中，出现较晚。③情绪具有不稳定性，情境性，比如：人遇到不开心的事情，经过短时间的调节可以恢复正常；情感具有稳定性，持久性。④情绪的表现形式是外显的；情感的表现形式是内隐的。