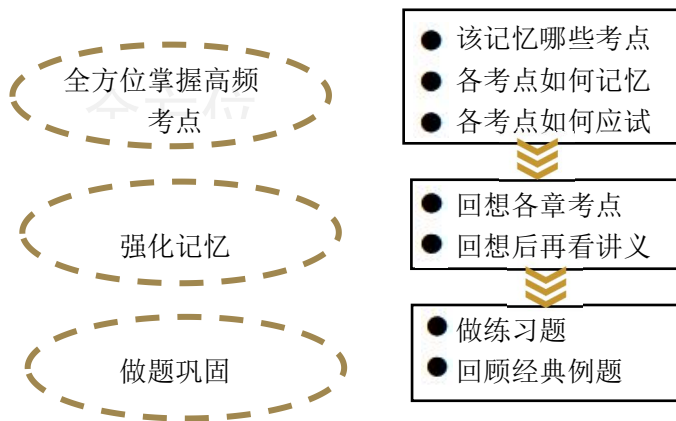


# 初级经济师

## 人力资源管理专业知识和实务

### 考点强化班

- 目标** 明确重点，短时间集中突破常考点
- 突破点** 覆盖 80%教材内容的中高频考点
- 聚焦** 学透重点章，二八法则



## 第一部分 组织行为学基础

本部分知识结构



本部分知识结构及分值

组织行为学基础近五年考情

单选		多选		案例		合计	平均
分值		分值		分值			
总分	平均	总分	平均	总分	总分		
62	12.4	41	8.2	62	12.4	165	33

## 第一章 个体心理与行为

### 第一节 人格及其理论

#### 考点-1 人格 ★★

##### (一) 概念

心理学：是指个体所具有的与他人相区别的独特而稳定的**思维方式**和**领导风格**，它是一个人在与社会**相互作用**过程中所形成的一个**相对稳定的动力系统**。

组织行为学：理解员工的思想、情感、行为方式以及对组织和工作的态度的重要因素。

对职业选择、工作满意度、领导、工作绩效等方面都有影响。

##### (二) 人格的影响因素

三大因素	涵义
遗传	人格由 <b>遗传</b> 决定，因此相对稳定。遗传奠定人格形成的 <b>物质基础</b> ，并不直接决定人格。
环境	<b>环境塑造人格</b> ，如教养方式、教育背景、生活环境、社会经济基础、人际关系、个人体验等。
情境	人格相对稳定，但 <b>随着情境因素改变</b> 而采取不同的态度与行为方式。不同情境下的人格表现可能差异很大。

##### (三) 人格、情境与行为模式之间的关系

1. 人格是一种结构化的内在系统，它的形成受到遗传和环境的交互作用，而且会对个体的行为方式和体验特点进行调控。

2. 人格是稳定的，虽然个体的行为方式和体验特点会随时间而变化，但贯穿一生的东西保持不变。

3. 行为的跨情景一致性。个人的目标和行为倾向保持相对稳定，但并不是在所有情景下一成不变。

##### (四) 精神分析和人本主义对人格的看法

理论	代表人物	观点
精神分析	弗洛伊德——人格三部分即 <b>本我、自我、超我</b> 的和谐是健康人格的前提，力比多（性能量）是推动人格健康发展的内在动力。	人格的核心是一个人思想中的各种事件，这些事件是产生行为的动机。精神分析关注的是这些行为产生的 <b>内在根源</b> 以及这些内在驱动力间的冲突。
人本主义	罗杰斯、马斯洛、霍尼。三者都强调 <b>自我实现</b> 和实现真实自我的过程。	人本主义从个人 <b>意识经验、成长潜能整合</b> 的角度理解人格，核心是强调自我实现的驱动力。

#### 考点-2 人格理论 ★★★

##### 人格特质理论

两个重要假设：

- (1) 人格特质在时间上相对稳定；
- (2) 人格特质在空间上相对稳定。

(一) 奥尔波特的特质理论

三个层面：枢纽特质、核心特质、次要特质

枢纽特质：指那些渗透于人格乃至遍及此人全部活动的特质。

核心特质：指渗透性差一些，但还是相当概括的有一般意义的特性，它是人格的建筑构件。每个人的核心特质有 5-10 个。

次要特质：指不明显，不受人注目，一致性和一般性较差的人格特质。

奥尔波特认为，各种特质不是零散的，而是有组织的。

(二) 卡特尔的特质理论

人格因素	名称	低分者特征	高分者特征
1	乐群性	孤独冷淡	温情合群
2	聪慧性	迟钝、学识浅薄	聪慧、有才识
3	稳定性	激动、易烦恼	成熟镇静
4	支配性	顺从	好强
5	兴奋性	审慎、冷静	热心、健谈
6	有恒性	苟且、敷衍	谨慎、固执
7	敢为性	畏怯	鲁莽
8	敏感性	理性沉着	敏感、优柔寡断
9	怀疑性	易信赖、随和	多疑、善妒
10	幻想性	妥善处理	豪放
11	世故性	直率朴实	世故圆滑
12	忧虑性	安详自在	焦虑不安
13	实验性	保守、尊重传统	敢于批判
14	独立性	依赖、合群	自负自决
15	自律性	矛盾冲突、不顾大体	克己自律
16	紧张性	心平气和	紧张兴奋

(三) 艾森克的特质理论

英国心理学家艾森克从特质论出发，用传统的实验心理学的方法研究人格问题，从特质研究转向对人格维度分析；**内外倾、神经质和精神质。**

代表人物	基本观点
奥尔波特	人格结构有三个层面：枢纽特质即基本特质、核心特质、次要特质
卡特尔	人格结构的基本要素是“特质”，总结出 16 种人格根源特质。制定卡特尔 16 人格因素量表
艾森克	提出人格的三个维度——内外倾、神经质、精神质

(四) “大五”和“大七”人格理论

1. “大五”人格理论

认为人格维度具有跨文化的一致性。

因素	双极定义
外向性	健谈的、精力充沛的、果断的/安静的、有保留的、害羞的
愉悦性	有同情心的、善良的、亲切的/冷漠的、好争吵的、残酷的
公正严谨性	有组织的、负责的、谨慎的/马虎的、轻率的、不负责任的
神经质性	焦虑的、不稳定的、喜怒无常的/稳定的、冷静的、满足的
开放性	有创造性的、聪明的、开放的/简单的、肤浅的、不聪明的

2. “大七”人格理论

人格具有文化的特异性。

因素	含义
外向性	活跃、合群、乐观
人际关系	利他、诚信、重感情
行事风格	严谨、自制、沉稳
善良	宽和、热情
情绪性	耐性、爽直
智慧	才智、坚韧、机敏
处世态度	自信、淡泊

考点-3 人格特质在组织管理中的价值★★

代表人物	领导应具备的特质
吉伯	身强力壮、聪明但不过分聪明、外向有支配欲、有良好调适能力、自信
斯道格迪尔	有责任感、持之以恒、勇于冒险、有创新精神、勇于实践、自信、良好的人际关系能力并能忍受挫折等
哈恩特	决定一个人可以成为卓越领导的特质少得可怜
伯恩斯	提出改变型领导者
豪斯	有魅力的领导者
巴斯	魅力型领导的四特征：魅力、激发动机、智力激发、个人化的考虑

考点-4 智力★★★★

智力是一般的心理能力

### （一）基本的智力维度

维度	定义	范例
言语能力	理解、使用口头和书面语言的能力	教师、律师、领导
数学能力	解决数学问题，对数关系的理解和掌握的能力	投资商、工程师
推理能力	理解解决问题的原则并解决问题的能力	治疗师、设计师、咨询师
演绎能力	通过对事实的观察或评估得出适合的结论的能力	科研人员

维度	定义	范例
关系类比能力	理解两个事物之间的联系，并将其运用于其他事物间的关系和情境中的能力	人类学家（考察文化和仪式之间的关系）
记忆力	识记、保持和回忆句子的能力	口译专家
空间认知能力	判断物体的位置和排列，以及当物体的空间位置变化时，可以想象出物体形状的能力	室内装潢师、艺术家
知觉能力	辨认视觉上的模式和发现模式内以及模式间关系的能力	摄影师

### （二）智力结构的基本理论

代表人物	观点
斯皮尔曼	一般智力因素（G因素）和特殊智力因素（S因素）。完成工作需要两种智力因素共同作用
瑟斯顿	七种原始能力：词的理解、词的流畅性、计数、空间知觉、记忆、知觉速度、推理
吉尔福特	智力的三维度：智力操作的方式、内容、产品，三者构成智力的三维立体结构模型
加德纳	智力是多元的，归纳出八种智力：逻辑—数学、语言、自然主义、音乐、空间、身体运动、社交、自知

#### 考点-5 能力 ★

##### （一）躯体能力

包括：精力、体力、肢体灵活性、躯体平衡性。

##### （二）能力与工作的匹配

1. 员工的能力结构和水平与工作绩效有直接关系；
2. 将工作与能力进行最佳配置才能达到最佳绩效；
3. 能力是晋升的依据之一，将能力与岗位有效配置才能充分利用组织内的人力资源，提高生产效率。

##### （三）能力与知识和技能的区别

1. 知识是概括化的经验系统，技能是概括化的行为模式，能力是概括化的心理特征。
2. 能力发展到一定程度会定型，知识和技能可以不断积累。（重视职员素质的培养）

#### 考点-6 领导者的胜任特征★

反映的是个体适应环境要求并做出适当反应的能力。

胜任特征模型是指担任某一特定的角色所需具备的能力、知识和技能的总和，或在特定职位上获得优异表现所必须具备的胜任特征结构。

麦克利兰：成就动机；服务意识；管理才能；认知能力；个人效能

威尔逊： 预测变化；寻求支持；驱力水平

### 考点-7 情绪★★

七种基本的情绪分类：高兴、惊奇、生气、厌恶、害怕、悲伤和轻蔑。

#### (一) 情绪和情感

##### (1) 区别

1) 情绪是生理需要能否被满足的内在体验；情感是与人的社会需要相联系的复杂而高级的体验。

2) 从产生顺序来看，情绪反应在先，情感体验在后。

3) 从原因上讲，情绪往往由事物的表象引起，带有冲动性和爆发性，伴有生理反应；情感则与人对事物深刻体验和认识联系在一起。

##### (2) 联系

情绪是情感的外在表现，离开情绪情感无从表达。

情绪变化受情感制约，有时情绪会受情感的影响而改变原始形式。

#### (二) 情绪的两极性

指人的每一种情绪都可以找到与它对立的一极，如爱与憎、喜与悲等对立的情绪。

分类：积极的、增力的、肯定的情绪和消极的、减力的和否定的情绪。

快感度（愉快和不愉快）、紧张度（轻松和紧张）、激动度（平静和激动）和强度（一般愤怒、大怒、暴怒）来区分。

#### (三) 情绪状态

按照情绪发生的强度和持续时间，人的情绪分为：心境、激情、应激三种。

心境即心情，不针对具体事物，是在特定时间内的心理活动所感染的某种情绪色彩（如忧郁、得意等）

激情具有激动性和冲动性的特点，当客观事物与人的要求发生异常冲突时，常常会产生激情。（如狂喜、绝望等）

应激指由于意外事情发生而引起的高度紧张的情绪状态。此时，人的免疫系统会发生剧烈变化。（如丧偶、疾病）

#### (四) 情绪的表现—表情

表情分三类：面部表情、身体表情、言语表情

面部表情是最重要的表情（高兴表情基本一致）

身体表情（点头、摇头）

言语表情

### 考点-8 态度 ★★★

#### (一) 态度的概念与成分

美国弗里德曼

态度是个体对某一特定事物、观念或他人稳固的，由认知、情感和行为倾向三部分组成的心理倾向。

根据弗里德曼理论，态度包括：

(1) 认知成分：指人们对外界对象的心理印象，包括事实、知识、信念。它是其余两部分的基础。

(2) 情感成分：指人们对态度对象肯定或者否定的评价以及由此引发的情绪情感。它是态度的核心与关键，会影响认知成分和行为倾向成分。

(3) 行为倾向成分：指人们对态度对象所预备采取的反应，具有准备性质。它会影响到人们将来对态度对象的反应，但不等于态度的外显行为。

## （二）态度形成的理论

（1）学习理论：人的态度和其他行为习惯一样，都是通过联结、强化、模仿等机制后天习得的。

（2）诱因理论：态度的形成是对利益或损失进行衡量的过程，一个人采取的态度受他对于收益多少的判断而决定。

（3）认知一致性理论：人们有一种强烈的愿望，希望自己的认知结构具有一致性并赋予意义，因此，普遍倾向于采取符合他们总体认知结构的态度。

## （三）态度与行为的关系

### 影响因素

1) 态度的特殊性水平：确定态度指向的是一般群体还是特殊个体。特殊性越高，预测越准确。

2) 时间因素：态度测量与行为发生之间的时间间隔越长，不可知事件改变态度与行为的可能性越大。

3) 自我意识：内在自我意识高的人的态度预测其行为效度较高；而公众自我意识高的人关注外在的行为标准，难以用他们的态度对其行为进行预测。

4) 态度强度：强烈的态度对行为的决定作用更大。

5) 态度的可接近性：越容易意识到的可接近性越大。来自直接经验的态度对行为的影响大。

## （四）态度改变的理论

### 1. 海德的平衡理论

态度改变遵循**最少付出**原则，即为了恢复平衡状态，哪个方向的态度改变最少，就改变哪里态度。

### 2. 费斯汀格的认知失调理论

由于做了一项与态度不一致的行为而引发的不愉快的感情。

如何减少认知失调：

（1）改变态度

（2）增加认知

（3）改变认知的重要性

（4）减少选择感

（5）改变行为

## 考点-9 说服 ★

说服者的因素	1. 某方面有专长的人对说服他人比较有效； 2. 说服者值得信赖对说服会产生正面影响； 3. 说服者具有吸引力则说服效果良好； 4. 说服者会从观点中获益则会被怀疑可靠性。
说服信息因素	1. 说服者与被说服者所持态度间的差距； 2. 信息唤起的恐惧感； 3. 说服信息的呈现方式。说服信息多，书面呈现效果好；信息少，视觉效果好。单面说服； 双面说服（争论情况下）
被说服者的因素	1. 被说服者的人格；2. 被说服者心情好时，在争论出现时介入较少，容易被说服；3. 被说服者介入程度越深，态度改变越难；4. 预先说服会产生免疫力，使态度改变困难；5. 认知需求高的人不易说服，自我监控高的人容易被说服，处于敏感期的少年容易被说服。
情境因素	1. 当个体对问题了解较多时，预先警告会引起抗拒；



	对问题了解较少时，预先警告利于态度转变。
	2. 分散注意力能减少抗拒对改变态度有利。

**考点-10 偏见 ★★**

人们以不正确或不充分的信息为根据，形成的对他人或者群体的片面甚至错误的看法和影响。与态度有关，不同于态度。

偏见与情感要素联系，不合逻辑，不合情理。

消除偏见方法：

- 1) 对抗刻板印象；
- 2) 平等接触
- 3) 创造消除偏见的环境。

**考点-11 价值观 ★**

人们关于事物重要性的观念，是依据客体对于主体的重要性，对客体进行价值评判和选择的标准。

价值观主体：是个体现象，也是社会现象，还是文化现象；

表现形式：既是外显的，也是内隐的；

功能来看：对行为具有解释、预测、导向作用；

层次来看：价值观具有超越情景的特点；

价值观比态度更抽象概括

分类：

美国奥尔波特 六分类	经济型：务实，对有用的东西感兴趣； 理论型：有智慧，以发现真理为追求； 社会型：友爱和谐、公平正义； 政治型：重视权力、地位、影响力； 审美型：追求形式和谐，以美的原则评价事务； 宗教型：统一的价值高于一切。
罗奇克的工具性与终极性价值观理论	终极性价值观：欲达到的终极目标或存在状态； 工具性价值观：为达到上述目标所采取的行为或手段，如对责任的自我控制等。
莫里斯 生活方式理论	实际价值：对不同事物表现的差别喜好的倾向； 想象价值：局限于能预见后果的选择行为； 客体价值：根据事物客观条件决定取舍。
个人主义—集体主义理论	个人主义：是从团体、组织中的情感独立； 集体主义：重视成员资格，强调忠于集体价值观。

**工作价值观**

也称职业价值观，是人们对工作意义的认识，包括工作倾向、工作需求、职业道德取向等。



美国学者萨普尔将工作价值观分为三大群组：

内在工作价值	工作本身有关的因素：利他主义、独立性、审美、创造性、智慧激发、成就感、管理权力。
外在工作价值	工作本身无关的因素：工作环境、与上司的关系、与同事的关系、变化性。
外在报酬	生活方式、声望、经济报酬、安全感。

### 考点-12 中国人的价值取向 ★

深受中国传统文化影响，其特点：

- (一) 以“己”为中心的价值观（差序格局）
- (二) 以社会、关系、情景为中心的价值观。（个人取向与社会取向）

### 考点-13 自我价值定向理论★

自我价值就是个体的意义定义体系，它决定着个体怎样解释世界，也决定他怎样解释自己，是自我存在和自我行为理由的出发点。

两个决定因素：

1. 自我价值定位；（选择什么标准来评价自身价值）
2. 自我价值支持。（客观的自我价值依托资源，如收入、家境优越）

本章内容总结

