

2024年10月高等教育自学考试全国统一考试

绩效管理

(课程代码 05963)

注意事项:

1. 本试卷分为两部分, 第一部分为选择题, 第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答, 答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用2B铅笔, 书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题

一、单项选择题: 本大题共15小题, 每小题1分, 共15分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的, 请将其选出。

1. 系统最基本的特征是
A. 集合性 B. 层次性
C. 相关性 D. 公平性
2. 下列属于信息经济学范畴的是
A. 激励理论 B. 目标一致性理论
C. 权变理论 D. 信息市场理论
3. 下列不属于绩效计划的内容是
A. 关键绩效指标 B. 工作目标设定
C. 能力发展计划 D. 财务预算指标
4. 一般情况下, 一年内绩效评估的最佳次数为
A. 1次 B. 1~2次
C. 2次 D. 4次
5. 绩效评估内容的划分分类不包括
A. 德、能、勤、绩 B. 重要任务、日常工作、工作态度
C. 任务绩效和周边绩效 D. 自我管理 with 组织管理
6. 下列指标中, 属于研发人员的经济性指标的是
A. 开发投资效率 B. 客户投诉损失率
C. 商品市场占有率 D. 研究报偿指标

7. 一般那些与公众大量接触的服务型组织适合于
A. 员工自我评估组织 B. 下级评估组织
C. 顾客评估组织 D. 专家评估组织
8. 有的老师喜欢给高分而有的老师喜欢给低分, 这个属于绩效评估谬误中的
A. 对比误差 B. 宽容化或严格化倾向
C. 刻板印象 D. 近因效应
9. 绩效改进计划的内容不包括
A. 问题描述 B. 提出意见
C. 明确目标 D. 要有时间性
10. 产生关键绩效问题的原因不包括
A. 员工 B. 管理者
C. 环境 D. 激励
11. 给员工提供的各种福利称为
A. 基本薪酬 B. 激励薪酬
C. 间接薪酬 D. 年终奖
12. 倡导者宣称其具有更好和更公平的评估效果的是
A. 强迫选择量表法 B. 行为尺度评定量表法
C. 行为观察量表法 D. 混合标准量表法
13. 利用书面的形式对自己的工作进行总结和评估的方法是
A. 短文法 B. 自我报告法
C. 自我评估法 D. 不良事故评估法
14. “滴水之恩, 当涌泉相报”体现了
A. 互惠原理 B. 六圈理论
C. 蓝海战略 D. 优势理论
15. Jone Warner 博士编制的比较成形的资质库的重要组成部分是
A. 核心资质 B. 通用资质
C. 角色资质 D. 任务资质

二、多项选择题: 本大题共5小题, 每小题2分, 共10分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的, 请将其选出, 错选、多选或少选均无分。

16. 绩效管理体系的构成包括
A. 绩效计划 B. 绩效实施
C. 绩效评估 D. 绩效反馈
E. 绩效评估结果的运用

第二部分 非选择题

17. 绩效评估和绩效管理的区别在于
- A. 人性观不同 B. 内容不同
C. 目的不同 D. 效果不同
E. 侧重点不同
18. 组织成员的共同价值观体系实际上是组织所重视的一系列关键特征，具体包括
- A. 创新与冒险 B. 注意细节
C. 结果导向 D. 人际导向
E. 团队定向
19. 基础能力包括
- A. 理解 B. 判断
C. 决断力 D. 监督力
E. 知识和技能
20. 收集绩效记录的原则有
- A. 基于事实
B. 尽可能真实地描述事情的发生过程，不修饰或解释
C. 语句简洁、扼要，重点突出
D. 特定及关键事实取向，避免通俗用语
E. 尽可能详细

三、判断题：本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分。判断下列各题正误，正确的在答题卡相应位置涂“A”，错误的涂“B”。

21. 绩效管理是双向的管理活动。
22. 绩效管理系统的—个基本要求就是信息反馈。
23. 目标一致性理论和绩效管理的—关系更多地体现在绩效管理—体系的构成要素—绩效评估阶段。
24. 卓越绩效标准共有 10 条核心价值观。
25. 高效率绩效管理—体系的成功在于—致的责权利结构。
26. 绩效计划是个单向沟通的过程。
27. 绩效不仅包括结果绩效，还包括过程绩效。
28. 被评估者个人的信息主要有两个方面：工作描述的信息、上—个绩效周期的评估结果。
29. 沟通的结果是指沟通达成的关于绩效的契约和协议。
30. 绩效实施的—核心是持续沟通式的绩效辅导。

四、填空题：本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分。

31. 从系统的角度来看，影响员工绩效的因素主要有两大类：_____因素和环境因素。
32. 绩效管理的战略意义、管理意义和_____意义，三者完美结合是企业通过绩效管理获得人力资源竞争优势的关键。
33. _____对系统的控制和稳定起着决定性的作用，它是控制论的核心问题。
34. _____理论告诉员工需要做什么以及需要作出多大的努力，它探讨了目标具体性、挑战性和绩效反馈的激励作用。
35. 根据组织公平感理论，企业绩效管理过程中应注意的五大机制的建设包括：员工参与机制、反馈机制、申诉机制、_____机制、绩效信息搜集机制。
36. 企业的绩效管理体系能否成为高效率的管理体系，能否真正发挥企业运营的预警作用和企业人事决策基础的作用，有赖于企业能否建立有序的_____体系。
37. _____是整个绩效管理—体系的第—个环节，是整个绩效管理过程的起点。
38. 沟通方式主要有召开员工大会、_____和单独面谈等。
39. 三级指标设计就是把—个指标分为 3 个等级：_____目标、理想目标和挑战目标。
40. 正式的辅导方式中，常用的辅导方式主要有_____、正式会谈和小组会议沟通。

五、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

41. 组织公平感
42. 绩效管理体系
43. 绩效指标
44. 行为示范
45. 绩效反馈面谈

六、简答题：本大题共 4 小题，每小题 5 分，共 20 分。

46. 简述管理人员绩效评估的内容。
47. 绩效反馈面谈中管理者的准备有哪些？
48. 简述激励的原则。
49. 简述 360 度反馈法的基本步骤。

七、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

50. 试论述绩效反馈面谈的原则。
51. 试论述关键绩效指标法的设计流程。