

机密★启用前

2021年4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. 评估销售经理的绩效不仅要看他个人的销售业绩,还要综合考虑他带领整个销售部门完成业绩的情况,这是因为绩效具有
A. 多因性 B. 动态性
C. 多维性 D. 静态性
2. 绩效管理体系的设计应随着环境变化适时调整的思想是基于
A. 激励理论 B. 成本收益理论
C. 权变理论 D. 信息市场理论
3. 人力资源管理系统的核心部分是
A. 人力资源规划 B. 人员激励
C. 薪酬管理 D. 绩效管理
4. 在大中型企业,与绩效管理体系密切相关的体系不包括
A. 物流管理体系 B. 职位管理体系
C. 预算管理体系 D. 管理信息体系
5. “凡事预则立,不预则废”,强调的是绩效管理哪个环节的重要作用
A. 绩效计划 B. 绩效实施
C. 绩效评估 D. 绩效反馈
6. 可以产生“1+1>2”的产出效果以及对组织有贡献行为的鼓励作用,这是绩效指标的
A. 量化 B. 增值性
C. 行为化 D. 结果化

7. 一般与公众大量接触的服务性组织的评估主体是
A. 上级评估 B. 顾客评估
C. 专家评估 D. 自我评估
8. 员工工作的实际贡献或实现预定工作指标的程度是绩效评估内容的
A. 德 B. 能
C. 勤 D. 绩
9. 评估者“以貌取人”,是绩效评估谬误的
A. 晕轮效应 B. 近因效应
C. 首因效应 D. 对比误差
10. 针对正确行为进行的反馈是
A. 正面反馈 B. 负面反馈
C. 中立反馈 D. 消极反馈
11. 评估主体为下级评估的适用范围是
A. 所有员工 B. 团队协作要求高的员工
C. 与外部客户有服务合作关系的员工 D. 管理人员
12. 基本做法是在每一个评估因素上将每一个员工与其他所有的员工进行比较的评估方法是
A. 排序法 B. 配对比较法
C. 量表法 D. 强制分布法
13. 关键绩效指标的SMART原则中的T是指绩效指标是
A. 实际的 B. 有时间限制的
C. 具体的 D. 可测量的
14. 绩效评估指标设计的“四化法”的“四化”是量化、细化、流程化和
A. 信息化 B. 自动化
C. 特征化 D. 市场化
15. 可以帮助员工找到在组织中的发展方向和职业生涯定位有很好参考价值的理论是
A. 六圈理论 B. 互惠理论
C. 优势理论 D. 蓝海战略

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. 员工的组织公平感来自于
A. 分配公平感 B. 程序公平感
C. 互动公平感 D. 结果公平感
E. 过程公平感
17. 影响绩效管理体系设计的外部因素主要包括
A. 企业利益相关者 B. 行业特征
C. 竞争对手 D. 可比较的绩效标杆
E. 科学技术

18. 360度反馈法主体选择的原则有

- A. 动态原则
- B. 最近相关原则
- C. 有机结合原则
- D. 经济可行原则
- E. 技术可行原则

19. 目标管理法的优点有

- A. 没有为相互比较提供共同基础
- B. 注重结果
- C. 强调员工参与
- D. 权利责任明确
- E. 吸纳了任务管理法和人本管理法的优点

20. 发展式绩效评估的“发展”效果有

- A. 发展企业
- B. 发展员工
- C. 发展流程
- D. 发展文化
- E. 发展业务

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. 绩效管理等同于绩效评估。
- 22. 成本收益理论对绩效管理的指导意义体现在员工和出资者两个方面。
- 23. 把自己的承诺不当回事的领导，其组织的绩效管理体系实施效果是低效的。
- 24. 绩效指标是用于评估和管理被评估者绩效的定性化和行为化的指标。
- 25. 倡导“阳光评估”是为了遵循绩效评估的公开、透明原则。
- 26. 绩效反馈面谈是绩效反馈的唯一形式。
- 27. 在期望的绩效目标实现时，必须立刻把钱付给员工，只有及时兑现奖励，钱对行为的影响才是最大的。
- 28. 制定工作标准或劳动定额，然后把员工的工作与工作标准相比较以评估员工绩效是工作标准法。
- 29. 具有高度集权式的领导体制的企业也适用于平衡记分卡。
- 30. 将资质和绩效联系起来，知识和技能就可以不用考虑。

第二部分 非选择题

四、填空题：本大题共 10 小题，每小题 1 分，共 10 分。

- 31. 绩效是组织期望的结果，一般可以分为三个层次，包括员工个人绩效、团队绩效和_____。
- 32. 控制论、系统论、信息论是绩效管理理论基础体系的_____。
- 33. 有序的信息体系对绩效管理体系的支持表现在可以提供真实的信息和从纷繁复杂的“信息海洋”中提供_____。
- 34. 绩效辅导方式可以分为正式的辅导方式和_____。

35. 绩效评估的功能是管理功能和_____。

36. 通过正式面谈的方式，评估者向被评估者告知绩效评估结果，根据绩效评估结果的信息所进行的检视和讨论就是_____。

37. 利用从一线管理员或员工那里收集到的有关工作表现的特别事例进行评估的方法是_____。

38. 以资质模型为基础的绩效评估遵循的基本程序是：_____→资质模型的建立→以资质模型为基础的绩效评估的实施→绩效评估结果的运用。

39. 整个绩效管理体系的第一个环节，也是绩效管理过程的起点的是_____。

40. 利用书面的形式对自己的工作进行总结与评估的绩效评估方法叫_____。

五、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

- 41. 绩效
- 42. 激励理论
- 43. 专家评估
- 44. 360度反馈法
- 45. 资质

六、简答题：本大题共 4 小题，每小题 5 分，共 20 分。

- 46. 简述绩效管理体系的构成。
- 47. 简述绩效指标设计时应注意的各类指标之间的平衡。
- 48. 简述目前大约 98%的组织选择直接上级作为评估主体的原因。
- 49. 简述从组织层面看绩效反馈面谈的目的。

七、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

- 50. 论述绩效评估结果在建立公平激励机制中的作用。
- 51. 论述平衡记分卡的核心内容。