

机密★启用前

2021年4月高等教育自学考试全国统一考试

绩效考评技术

(课程代码 11756)

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20小题,每小题1分,共20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. 从哪方面的角度来看,绩效是组织为实现其目标而展现在不同层面上的有效输出
A. 经济学
B. 社会学
C. 管理学
D. 心理学
2. 下列有关绩效管理的说法正确的是
A. 绩效管理的核心目的在于员工考评而非发展
B. 必须以组织战略为导向
C. 绩效管理是人力资源部的责任
D. 绩效管理最终是为薪酬管理服务
3. 有关绩效管理和绩效考核区别的说法错误的是
A. 绩效管理是一个完整的系统,绩效考核只是其中的一部分
B. 绩效管理是一个过程,绩效考核是一个阶段性的总结
C. 绩效管理具有前瞻性,绩效考核是回顾过去的阶段成果
D. 绩效管理注重成绩大小,绩效考核注重能力的培养
4. 在绩效管理过程中,属于绩效管理过程起点的环节是
A. 绩效计划
B. 绩效沟通
C. 绩效考核
D. 绩效面谈

5. 员工完成工作的数量、质量以及为组织做出的贡献,属于绩效考核的
A. 工作能力指标
B. 工作业绩指标
C. 工作潜力指标
D. 工作态度指标
6. 经验判断法是一种确定绩效指标权重的方法,下列关于经验判断法说法的错误是
A. 决策效率高
B. 适用于规模大、绩效指标比较复杂的企业
C. 成本低
D. 易于操作
7. 下列有关设计绩效考评标准的说法正确的是
A. 绩效标准应根据做这项工作的人来设定
B. 绩效标准可以抽象,不具体
C. 绩效标准有时效性
D. 绩效标准可以忽略不重要的行为和结果
8. 参与式绩效目标的设定方法特点是
A. 单向过程
B. 可操作性不大
C. 经历自上而下和自下而上的过程
D. 容易丧失目标的清晰性和一致性
9. 既强调对结果的关注,又强调对绩效计划实施过程督导的绩效信息收集方法是
A. 他人反馈法
B. 查阅各种工作报表或记录
C. 问卷调查法
D. 工作日志法
10. 团队会议沟通是绩效沟通的方式之一,有关团队会议沟通说法错误的是
A. 提供更加直接的沟通方式
B. 节约时间精力
C. 对经理的沟通技巧要求较高
D. 许多问题不便在会议中公开讨论
11. 考评人在对被考评人绩效进行评价时,把绩效中的某一方面甚至与工作绩效无关的某一方面看得过重,从而影响了整体绩效的考评,指的是
A. 暗示/压力效应
B. 严重错误
C. 定势错误
D. 晕轮效应
12. 下列关于绩效考核说法错误的是
A. 对员工的考核一定要做到定期化和制度化
B. 绩效考核的各项过程、环节必须向员工公开
C. 绩效考核应该明确规定的考核标准,将考核者与考核者进行比较
D. 考核的等级之间应当有鲜明界限
13. 要求主管考核的管理者记录员工表现好的行为和不良行为,然后根据记录的行为实施对员工进行考核,并进行反馈的考核方法是
A. 关键事件法
B. 评价中心法
C. 目标管理法
D. 行为锚定法

14. 有关强迫分配绩效考核方法说法错误的是
- A. 等级划分清晰 B. 给员工以强烈刺激
- C. 有效避免考核中的集中效应 D. 考核分数有很强的公正性
15. 根据考核依据的客观性绩效指标可分为硬指标和软指标, 下面是硬指标的有
- A. 工作业绩的质量 B. 员工潜力
- C. 工作态度 D. 顾客满意度
16. 平衡计分卡综合考虑了各方面的因素, 它既要考虑组织形象和信誉指标, 也要考虑资产周转率 and 产品销售率指标, 这体现了哪一方面的平衡性
- A. 财务与非财务的平衡 B. 长期与短期的平衡
- C. 内部与外部的平衡 D. 客观与主观的平衡
17. 以下关于知识型团队特点论述错误的是
- A. 知识型团队的工作流程是例行性, 重复性的
- B. 知识型团队的任务是创造性的
- C. 对知识型团队的管理必须是以结果为导向的
- D. 知识型团队工作过程难以控制
18. 针对绩效面谈可能出现的困惑, 有一种常用的方法称为 BEST 法, 其中字母 T 表示
- A. 行为描述 B. 表达后果
- C. 征求意见 D. 着眼未来
19. 在制订绩效改进计划时, 某企业组织了脱产培训实际观摩等活动, 该企业这么做的目的在于
- A. 使计划内容更加实际 B. 使计划目标更加具体
- C. 使计划获得员工的认同 D. 使计划获得资源保障
20. 在对绩效考评结果进行分析时, 首先应该分析的是
- A. 影响绩效考评结果的程序 B. 绩效考评结果的信度和效度
- C. 影响绩效考评结果的主要因素 D. 对实施绩效考评体系本身的效果进行分析

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。

21. 下列有关“注重结果和产出”的绩效观表述正确的有
- A. 鼓励员工重视产出
- B. 容易在组织内营造“结果导向”的文化氛围
- C. 在未形成结果前不会发现不正当行为
- D. 能及时获得个人活动信息
- E. 过分强调工作的方法与步骤

22. 封闭式问卷是绩效考评指标选择的方法之一, 封闭式问卷包括
- A. 是非法 B. 填空法
- C. 选择法 D. 等级法
- E. 排列法
23. 员工绩效目标的来源包括
- A. 企业战略目标或部门目标 B. 部门及岗位职责
- C. 上级主管要求 D. 内外部客户的要求
- E. 绩效改进的要求
24. 为了更好地收集员工的绩效信息, 主管须做到
- A. 让员工主动参与信息收集 B. 将绩效促进融入信息收集过程
- C. 尊重事实 D. 重点收集关键业绩和关键行为信息
- E. 无条件信任员工
25. 按照考核的形式划分, 可将绩效考核分为
- A. 定期考核与不定期考核 B. 口头考核与书面考核
- C. 直接考核和间接考核 D. 个别考核与集体考核
- E. 工作业绩考核

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”。

26. 绩效管理结果最直接的应用是企业制订员工的报酬方案提供客观依据。
27. 绩效考核对公平性要求很高, 企业在实践中必须一直坚持考核主体的多元化。
28. 结果指标关注工作的执行, 适用于考核那些可以通过单一方法即可实现高绩效的岗位。
29. 绩效考评标准的卓越标准的设置目的在于识别角色榜样, 提供努力的方向。
30. 当绩效考评的结果作为员工升迁的依据时, 考评指标应更多强调对员工工作业绩的考评。
31. 建立绩效契约的过程是一个双向沟通的过程。
32. 在对从事服务性工作的员工进行绩效考核时, 适合选择专家考核法。
33. 当绩效考核是为了提高管理效率, 增加管理产出时, 选择直接主管考核效果更佳。
34. 目标管理实质是参与管理的一种方式。
35. 基于岗位责任的付薪方式主张将员工报酬与岗位要求挂钩, 不需要考虑岗位之外的员工绩效、员工能力等。

第二部分 非选择题

四、名词解释题：本大题共 4 小题，每小题 4 分，共 16 分。

- 36. 绩效沟通
- 37. 人员招聘
- 38. 绩效考核
- 39. 绩效改进

五、简答题：本大题共 4 小题，每小题 6 分，共 24 分。

- 40. 绩效管理四个阶段的特点是什么？
- 41. 简述绩效标准与绩效目标的区别。
- 42. 绩效面谈包括哪些方面的内容？
- 43. 简述绩效考核在企业公平激励机制建立中的作用。

六、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

- 44. 论述直线管理者在绩效管理实施中扮演的角色和承担的任务。
- 45. 试述 360 度绩效考核法的优点和缺点。