

湖南省高等教育自学考试

课程考试大纲

绩效管理

(课程代码：05963)

湖南省教育考试院组编
2019年6月

湖南省高等教育自学考试课程考试大纲

课程名称：绩效管理

课程代码：05963

第一部分 课程性质与目标

一、课程性质与特点

绩效管理是高等教育自学考试人力资源管理（本科）专业的专业核心课程。本课程系统地阐述了绩效管理的理论和方法，其任务是使考生系统地学习人力资源管理中绩效环节的基本概念和原理，了解绩效管理的现状和发展趋势，掌握绩效管理的流程以及绩效评估的各类方法，深刻认识绩效管理在人力资源管理中的地位和作用。主要内容包括：绩效管理概论、绩效管理系统的的设计、绩效考核指标与标准、绩效计划、绩效实施、绩效评价、绩效沟通、绩效反馈与改进，绩效评价结果应用、绩效管理的发展趋势等方面的知识。本课程具有知识点繁多、理论性强、操作实践难等三大特点。

二、课程目标与基本要求

（一）课程目标：通过对本课程的学习，要求考生全面系统地了解 and 掌握绩效管理的基本思想、基本理论和基本方法；了解绩效管理发展的趋势；掌握绩效管理的基本流程和操作过程，熟悉绩效计划和绩效实施的方法和流程；了解绩效评价、绩效沟通的各类方法；能够利用所学知识分析问题，了解如何通过绩效管理制度引导组织行为，掌握解决现实中的有关绩效管理方面问题的方法。

（二）基本要求：

1. 了解绩效管理的基本概念、基础知识、发展趋势，及其在人力资源管理中的地位与作用；
2. 掌握绩效管理的基本流程和操作过程，并运用到企业管理实践中；
3. 理解并掌握绩效管理理论与方法在培训、人事、薪酬与组织团队等方面的应用与发展；
4. 掌握绩效评估的基本方法、操作步骤和应用。

三、与本专业其他课程的关系

绩效管理是人力资源管理专业的专业核心课程，与人力资源管理相关的许多课程有着密切的关系。比如管理学原理、组织行为学、人力资源管理与开发等是学习本课程的基础，薪酬管理、人员测评等与本课程密切相关。

第二部分 考核内容与考核目标

第一章 绩效管理概论

一、学习目的与要求

通过本章的学习，考生应掌握绩效管理的概念、过程及影响因素，理解绩效管理的地位与作用，了解绩效管理的发展历史与趋势。

二、考核知识点与考核目标

（一）绩效管理的概念、过程及影响因素（重点）

识记：1. 绩效管理；2. 绩效管理的过程；3. 绩效管理的影响因素

理解：1. 绩效管理的八大误区；2. 绩效管理与绩效评估的区别

应用：对绩效管理含义的理解

（二）绩效管理的地位与作用（次重点）

识记：绩效管理的作用

理解：1. 绩效管理与招聘甄选的关系；2. 绩效管理与薪酬福利的关系

应用：绩效管理在人力资源管理中的地位

（三）绩效管理的发展历史与趋势（一般）

识记：当代绩效管理发展的趋势

理解：绩效管理的历史沿革

应用：绩效管理发展各阶段的代表性成果

第二章 绩效管理系统的的设计

一、学习目的与要求

通过本章学习，考生要了解组织内部环境概念及分析及组织外部环境概念及分析；掌握绩效管理目标的建立；掌握绩效管理系统的的设计。

二、考核知识点与考核目标

（一）组织内部环境概念及分析（一般）

识记：组织内部环境的概念

理解：组织内部环境分析的内容

应用：组织内部环境分析的角度

（二）组织外部环境概念及分析（一般）

识记：1. 组织外部环境的概念；2. 组织外部环境的分类

理解：微观环境分析的内容

应用：宏观环境分析的内容

（三）绩效管理目标的建立（重点）

识记：1. 绩效管理目标的概念；2. 绩效管理目标的意义；3. 绩效管理目标的分类

理解：1. 绩效管理目标的建立过程；2. 绩效管理目标的设定与分解

应用：绩效管理目标的设计原则

（四）绩效管理系统的的设计（重点）

识记：1. 关键作用者；2. 绩效管理系统目标

理解：绩效管理系统设计的总体思路

应用：绩效管理系统设计的主要步骤

第三章 绩效考核指标与标准

一、学习目的与要求

通过本章的学习，使考生熟知绩效考核指标与标准的定义，掌握绩效考核指标的设计，了解绩效考核标准衡量。

二、考核知识点与考核目标

（一）绩效考核指标与标准的定义（次重点）

识记：1.绩效考核指标的概念；2.绩效考核标准的概念

理解：绩效考核指标的分类

应用：绩效考核标准的分类

（二）绩效考核指标的设计（重点）

识记：1.绩效考核指标设计的意义和原则；2.直接判断法；3.重要性排序法；

4.三维确定法

理解：绩效考核指标设计的目的

应用：1. 绩效考核指标设计的思路和方法；2. 设定绩效考核指标的方法

（三）绩效考核标准衡量（一般）

识记：1.绩效考核标准衡量的目的；2.基本标准；3.卓越标准

理解：绩效考核标准的衡量原则

应用：绩效考核标准的衡量方式

第四章 绩效计划

一、学习目的与要求

通过本章的学习，要求考生知晓绩效计划的基本问题，了解绩效计划的准备，掌握绩效计划的准备的内容及原则，掌握绩效计划的指定。

二、考核知识点与考核目标

（一）绩效计划（一般）

识记：1. 绩效计划；2. 绩效计划的类型；3. 绩效计划的作用

理解：1. 绩效计划的组成；2. 绩效计划的特点

应用：绩效计划的本质

（二）绩效计划的准备（次重点）

识记：绩效计划的沟通阶段应遵循的原则

理解：1.绩效计划的准备阶段；2.绩效计划的沟通阶段沟通的内容

应用：绩效计划的审定和确认阶段需要看到的结果

(三) 绩效计划的准备的内容及原则 (重点)

识记: 绩效计划的原则

理解: 1.绩效考核确定绩效指标应注意的问题; 2.绩效考核确定绩效标准应注意的问题

应用: 确定绩效考核周期要考虑的因素

(四) 绩效计划的制订 (重点)

理解: 绩效计划制订组成要素

应用: 绩效计划制订的步骤

第五章 绩效实施

一、学习目的与要求

通过本章学习, 熟知绩效实施的准备, 掌握绩效管理实施的流程, 理解绩效管理实施中的关键问题。

二、考核知识点与考核目标

(一) 绩效实施的准备 (一般)

识记: 绩效管理动员的主要内容

理解: 绩效管理实施的时间安排

应用: 不同角色的前期工作准备

(二) 绩效管理实施的流程 (重点)

识记: 1.制订绩效计划应遵循的原则; 2.绩效反馈与面谈; 3.绩效反馈与面谈应该做好的准备

理解: 1.绩效计划与指标体系的构建; 2.绩效管理的过程控制; 3.绩效考核与评价

应用: 绩效考核结果的应用

(三) 绩效管理实施中的关键问题 (次重点)

识记: 绩效管理培训

理解: 绩效管理实施成功的主要因素

应用: 实施绩效管理应处理好的几个问题

第六章 绩效评价

一、学习目的与要求

通过本章的学习, 了解绩效评价概述, 掌握个人绩效评价方法, 掌握组织绩效评价方法; 熟知绩效评价中常出现的偏差。

二、考核知识点与考核目标

(一) 绩效评价概述 (次重点)

识记: 1. 绩效评价的概念; 2. 绩效评价的周期

- 理解：1. 绩效评价的意义；2.绩效评价周期长短的确定
应用：绩效评价主体的选择
- (二) 个人绩效评价方法（重点）
识记：1. 特征导向评价法；2. 行为导向评价法；3. 结果导向评价法；4. 关键事件法；5.结构式叙述法；6. 360 度绩效评价法
理解：1. 个人绩效评价方法的分类；2. 个人绩效评价的原则
应用：个人绩效评价的方法
- (三) 组织绩效评价方法（重点）
识记：1.关键绩效指标评价法；2.平衡计分卡
理解：组织绩效评价系统应具备的特征
应用：1.组织绩效评价常用方法；2.平衡计分卡评价法的基本框架和特点
- (四) 绩效评价中常出现的偏差（一般）
识记：1.晕轮效应；2. 首因效应；3. 近因效应；4.溢出效应；5.宽大化倾向；6. 严格化倾向；7. 中心化倾向；8.逻辑偏差
理解：绩效评价系统存在的问题

第七章 绩效沟通

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解绩效沟通的含义，熟知绩效沟通的目的与原则，掌握绩效沟通机制，掌握绩效沟通的技巧。

二、考核知识点与考核目标

(一) 绩效沟通的含义（一般）

识记：1.绩效沟通；2.绩效辅导沟通

理解：1. 绩效沟通的重要性；2. 绩效沟通的渠道

应用：绩效沟通的体系

(二) 绩效沟通的目的与原则（次重点）

识记：绩效沟通的目的

理解：绩效沟通的原则

应用：绩效沟通的修正性原则

(三) 绩效沟通机制（重点）

识记：绩效沟通机制的构成

理解：绩效沟通制度化和规范化的要求

应用：营造基本的沟通文化的要求

(四) 绩效沟通的技巧（重点）

识记：1.建设性沟通；2.建设性沟通的特征；3.换位思考

理解：1.绩效沟通的技巧；2.沟通障碍的形成原因及克服方法

应用：建设性沟通技巧

第八章 绩效反馈与绩效改进

一、学习目的与要求

通过本章的学习，熟知绩效反馈的内涵、意义、原则和方式，掌握绩效面谈，充分了解绩效改进。

二、考核知识点与考核目标

（一）绩效反馈（一般）

识记：1.绩效反馈的内涵；2. 绩效反馈的意义

理解：实施绩效反馈的原则

应用：绩效反馈的方式

（二）绩效面谈（重点）

识记：1.绩效面谈的定义；2.汉堡法；3.BEST 法

理解：1. 绩效面谈的意义；2. 绩效面谈的步骤

应用：1. 绩效面谈的内容；2. 绩效面谈的方法

（三）绩效改进（次重点）

识记：1. 绩效改进的定义；2. 绩效分析的定义；3. 四因素法 4. 三因素法

理解：1. 绩效分析的步骤；2. 绩效改进计划的实施与评价

应用：如何制订绩效改进计划

第九章 绩效评价结果应用

一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解绩效评价结果应用概况，掌握绩效与培训，掌握绩效与薪酬，熟知绩效与人事管理，了解绩效考核结果的其他应用。

二、考核知识点与考核目标

（一）绩效评价结果应用概况（一般）

识记：绩效评价结果应用的原则

理解：绩效评价结果应用过程中出现的问题

（二）绩效与培训（重点）

识记：1.员工培训；2.岗前培训；3.在岗培训；4.脱岗培训

理解：绩效考核结果在员工培训中的优势

应用：1.绩效考核结果在员工培训中的应用；2. 绩效考核结果在员工培训中的运用流程

（三）绩效与薪酬（重点）

识记：1. 薪酬；2. 基本薪酬；3. 可变薪酬；4；间接薪酬；5.绩效加薪；6.绩效奖金；7.特殊绩效奖金

理解：1.薪酬的功能；2.绩效考核结果在薪酬管理中的应用；3. 绩效考核结果在薪酬奖金中的分配

应用：联系实际分析组织薪酬和绩效考核存在的问题和管理对策

（四）绩效与人事管理（次重点）

识记：1. 纪律处分；2. 降职

理解：1. 绩效考核与人事处理；2. 绩效考核与人员晋升

应用：联系实际分析绩效考核如何用于招聘决策

（五）绩效考核结果的其他应用（一般）

识记：组织沉淀层

理解：1. 绩效考核结果如何为奖惩提供依据；2. 如何理解绩效改进工作的成功与否是绩效管理能否发挥效用的关键

应用：联系实际分析绩效考核结果如何激活组织沉淀层

第十章 绩效管理的发展趋势

一、学习目的与要求

通过本章学习，掌握战略性绩效管理，理解团队绩效管理，了解高绩效团队创建

二、考核知识点与考核目标

（一）战略性绩效管理（重点）

识记：1. 战略性绩效管理的定义；2. 战略性绩效管理的三个目的

理解：1. 战略性绩效管理的四个环节；2. 战略性绩效管理的五项关键决策

应用：联系实际分析战略性绩效管理的发展新趋势

（二）团队绩效管理（次重点）

识记：1. 团队绩效的定义；2. 团队绩效管理的目标

理解：1. 工作团队绩效管理指标设计的方法与考核流程；2. 工作团队绩效管理的流程；3. 工作团队绩效考核结果的应用

应用：联系实际分析工作团队绩效考核指标设计应注意的问题

（三）高绩效团队创建（一般）

识记：高绩效团队的六种特征

理解：高绩效团队成员的八种表现

应用：联系实际谈谈如何打造高绩效团队

第三部分 有关说明与实施要求

一、考核的能力层次表述

本大纲在考核目标中，按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

识记：能知道有关的名词、概念、知识的含义，并能正确认识和表述，是低层次的要求。

理解：在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

应用：在理解的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法联系学过的多个知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题，是最高层次的要求。

二、教材

指定教材：绩效管理，陈岳堂、高涵主编，东北师范大学出版社，2018年版

三、自学方法指导

1. 在开始阅读指定教材某一章之前，先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标，以便在阅读教材时做到心中有数，有的放矢。
2. 阅读教材时，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每一个知识点，对基本概念必须深刻理解，对基本理论必须彻底弄清，对基本方法必须牢固掌握。
3. 在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理，这可从中加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。
4. 完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节，在做练习之前，应认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容，在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

四、对社会助学的要求

1. 应熟知考试大纲对课程提出的总要求和各章的知识点。
2. 应掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。
3. 辅导时，应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。
4. 辅导时，应对学习方法进行指导，宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。
5. 辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。
6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。
7. 要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。
8. 助学学时：本课程共4学分，建议总课时72学时，其中助学课时分配如下：

章次	内容	学时
----	----	----

第一章	绩效管理概论	4
第二章	绩效管理系统的的设计	8
第三章	绩效考核指标与标准	8
第四章	绩效计划	8
第五章	绩效实施	8
第六章	绩效评价	8
第七章	绩效沟通	8
第八章	绩效反馈与绩效改进	8
第九章	绩效评价结果应用	8
第十章	绩效管理的发展趋势	4
合 计		72

五、关于命题考试的若干规定

1. 本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。试题覆盖到章，适当突出重点。
2. 试卷中对不同能力层次的试题比例大致是：“识记”为 40%、“理解”为 30%、“应用”为 30%。
3. 试题难易程度应合理：易、中等、难比例为 3：4：3。
4. 每份试卷中，各类考核点所占比例约为：重点占 60%，次重点占 30%，一般占 10%。
5. 试题类型一般分为：单项选择题、多项选择题、名词解释题、简答题、论述题、案例分析题。
6. 考试采用闭卷笔试，考试时间 150 分钟，采用百分制评分，60 分合格。

六、题型示例（样题）

一、单项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 绩效管理过程的核心环节是

- A. 绩效沟通 B. 绩效评价
C. 绩效计划 D. 绩效实施

二、多项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

2. 关键业绩行为需要把握的主要方面有

- A. 质量 B. 职位 C. 时间
D. 成本 E. 数量

三、名词解释（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

3. 绩效沟通

四、简答题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

4. 简述平衡计分卡的特点。

五、论述题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

5. 联系实际分析绩效考核结果如何激活组织沉淀层。

六、案例分析题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

6. 神龙公司是一家小型公司。创业初期，降低成本、提高销售额成为公司的总目标。由于业务繁忙，公司没有时间制定一套正式的完整的绩效考评制度，只是由以前公司老总王某兼任人力资源总监，采取了一些补救措施。如：他会不定期地对工作业务好的员工提出表扬，并予以物质奖励；也对态度不积极的员工提出批评；员工的销售业绩连续下降，他会找员工谈心，找缺陷，补不足，鼓励员工积极进取。现在公司规模大了，已经由最初的十几个人发展到现在的上百人。随着规模不断扩大，管理人员和销售人员增加，问题也出现了：员工的流失率一直居高不下，员工的士气也不高。王某不得不考虑：是否需要建立绩效考评的正式制度，以及如何对管理人员进行考评等问题。

结合本案例请您回答以下几个问题：

1. 您认为该企业建立正式的绩效考评制度是否必要？请说明具体原因。
2. 员工流失率居高不下、士气不高的原因在哪里？
3. 对公司老总王某就建立绩效考评制度提出几点建议。