

高纲 4025

江苏省高等教育自学考试大纲

13811 绩效管理

苏州大学编（2024 年）

I 课程性质与课程目标

一、课程性质和特点

《绩效管理》是一门应用性很强的专业性课程。由于绩效管理是企业管理，特别是人力资源管理中的重要职能和核心环节，所以课程内容具有广泛的普适性。本课程的内容主要应用于企业绩效管理计划制定、绩效计划实施与辅导、绩效考核、绩效结果反馈四个方面，并与企业员工招聘、薪酬设计、福利管理、员工培训紧密相关。课程主要内容包括：绩效的概念、维度和特征，绩效管理简介，工作分析，基于公司战略的绩效管理，基于行为和特质的绩效管理工具，基于结果的绩效管理工具，绩效计划制订，绩效计划实施与辅导，绩效考核，绩效反馈与结果应用等。

二、课程目标

设置本课程是为了使考生能够牢固掌握绩效管理的基本概念、原理、原则和方法，能够运用所学的方法和理论设计绩效管理制度，开展绩效管理活动，并与其他管理环节一起，构建有效、科学的人力资源管理体系。

三、与相关课程的联系与区别

《绩效管理》是人力资源管理专业基础课程，《管理学原理（中级）》《人力资源管理》是本课程的基础，《人员素质测评理论与方法》《薪酬管理》与本课程紧密衔接。

四、课程的重点和难点

本课程的重点为：绩效的内涵与分类、绩效的影响因素、绩效管理的流程、工作分析方法、战略绩效管理、绩效计划的制订、绩效计划实施与辅导、基于结果、行为和能力的绩效考核方法、绩效考核中常见的偏差、绩效反馈的内涵及其要求、绩效考核结果应用。

本课程的难点为：绩效指标的设计；基于行为导向的绩效考核方法；绩效辅导风格；绩效考核结果在员工开发和薪酬管理领域的应用。

II 考核目标

《绩效管理》课程主要从识记、领会、简单应用和综合应用四个层次对考生进行考核。

识记：要求考生能够识别和记忆本课程中有关绩效管理概念及理论的主要内容，并能够根据考核的不同要求，做正确的表述、选择和判断。

领会：要求考生能够领悟和理解本课程中有关绩效管理概念及相关理论的内涵及外延，理解绩效管理的有关规定，并能根据考核的不同要求对岗位绩效管理和公司绩效管理有关问题进行分析 and 论证，做出正确的判断、解释和说明。

简单应用：要求考生能够根据绩效管理理论，对单位绩效管理领域的有关问题进行分析 and 论证，得出正确的结论或做出正确的判断。

综合应用：要求考生能够根据绩效管理理论，对绩效管理领域的有关问题进行综合分析、论证，或者进行比较，并得出解决问题的综合方案。

III 课程内容与考核要求

第一章 绩效管理概述

一、学习目的与要求

通过本章学习，识记绩效的相关概念及构成；领会绩效的基本类型；掌握绩效管理的概念和意义。

二、考核知识点与考核要求

（一）绩效的概念、维度和特征

识记：①绩效的概念；②绩效的二维度；③绩效的特征。

领会：①影响任务绩效的因素；②影响周边绩效的因素。

简单应用：①绩效的分层；②公司绩效的相关指标。

（二）绩效管理的概念、流程和目的

识记：①绩效管理的概念；②绩效管理的流程；③绩效管理的目的。

领会：①绩效管理的战略目的、管理目的和开发目的。

简单应用：①绩效管理循环圈。

（三）绩效管理体系的特征

识记：①可靠性和有效性；②公平性；③明确具体性。

领会：①结果公平；②程序公平；③互动公平。

简单应用：①绩效管理体系的特征。

（四）绩效管理试点与测试

识记：①试点的作用。

领会：①试点的过程。

三、本章的重点和难点

本章重点：①绩效的定义；②绩效的类型和特征；③绩效管理的概念、目的和实施流程；④完善的绩效管理体系应当具备的特征；⑤绩效管理体系测试。

本章难点：①周边绩效和任务绩效的影响因素。

第二章 工作分析

一、学习目的与要求

通过本章学习，领会工作分析的相关概念；了解工作分析的流程；掌握工作分析的各种方法；了解工作分析的结果应用。

二、考核知识点与考核要求

（一）工作分析概述

识记：①工作分析的相关术语；②工作分析的含义；③工作分析的流程。

领会：①工作描述；②工作规范；③工作分析的结果。

简单应用：①工作分析的流程。

（二）工作分析的类型

识记：①人员导向型工作分析；②岗位导向型工作分析。

领会：①工作分析类型间的区别；②工作分析方法选择的影响因素；③工作分析的结果。

简单应用：①任务清单法；②管理人员职位描述问卷。

综合应用：①职能工作分析法；②职位分析问卷法。

（三）工作分析方法的新发展

识记：①O*NET；②MAP。

领会：①O*NET 的实施流程；②MAP 实施步骤。

简单应用：①利用 O*NET 编制工作说明书。

（四）工作分析的结果应用

识记：①工作说明书；②工作说明书的构成。

领会：①工作说明书的编写要求；②工作说明书的应用。

综合应用：①利用某种方法编制工作说明书。

三、本章的重点和难点

本章重点：①工作分析的内涵；②工作分析的相关专业术语；③工作分析的各种方法；④工作分析实施流程。

本章难点：①工作说明书编写；②O*NET 方法；③MAP 方法。

第三章 公司战略与绩效管理

一、学习目的与要求

通过本章学习，领会战略的概念和特点，掌握公司战略管理的目的和流程；领会基于战略的绩效管理体系。

二、考核知识点与考核要求

（一）战略的概念与特征

识记：①战略的定义。

领会：①战略的起源。

简单应用：①战略的特征。

（二）战略的类型

识记：①拓展型战略、稳健性战略和收缩战略。

领会：①总体层战略、业务层战略和职能战略的差异；②成本领先战略、差异化战略和集中化战略差异。

简单应用：①成本领先型战略的绩效管理要求。

综合应用：①差异化战略的绩效管理体系设计。

（三）战略管理框架

识记：①战略制定；②战略实施；③战略评价。

领会：①五力模型；②PEST 分析。

简单应用：①五力模型的应用。

综合应用：①利用 PEST 分析外部环境。

（四）战略绩效管理

识记：①战略设计与战略执行。

领会：①绩效管理对战略执行的促进作用。

综合应用：①利用绩效管理分解战略目标。

三、本章的重点和难点

本章重点：①战略的内涵；②战略的类型；③战略管理的框架；④PEST分析和五力模型分析。

本章难点：①战略管理与绩效管理模式的匹配。

第四章 基于行为和特质的绩效管理工具

一、学习目的与要求

通过本章学习，领会基于行为和特质的绩效管理方法的内涵；领会通用考核方法；掌握以行为为导向的绩效管理工具；掌握以特质为导向的绩效管理工具。

二、考核知识点与考核要求

（一）通用考核方法

识记：①自我报告法；②简单排序法；③交替排序法；④短文法。

领会：①配对比较法的实施流程；②强制分布法的优缺点。

简单应用：①交替排序法；②配对比较法。

综合应用：①能够设计基于强制分布法的考核制度。

（二）行为导向考核办法

识记：①关键事件法；②行为锚定等级考核法；③行为观察法。

领会：①关键事件的内涵；②行为锚定法的实施流程；③行为观察法的实施流程。

简单应用：①设计基于关键事件法的考核指标；②行为观察法的设计与实施要点。

综合应用：①行为锚定法的设计实践。

（三）特质导向考核方法

识记：①胜任特征的概念；②胜任特征的类型。

领会：①胜任特征模型的维度；②胜任特征模型的应用。

综合应用：①胜任特征模型的设计与实施要点。

三、本章的重点和难点

本章重点：①关键事件法的设计；②行为锚定等级法的特征；③行为观察法的设计；④胜任特征模型构建流程；⑤强制分布法的内涵及影响。

本章难点：①行为锚定等级法设计；②胜任特征模型设计。

第五章 基于结果的绩效管理工具

一、学习目的与要求

通过本章学习，领会基于结果的绩效考核方法的内涵；掌握目标管理、关键绩效指标、平衡计分卡、目标与关键结果法等考核方法的实施过程，并能够应用到实践中。

二、考核知识点与考核要求

（一）目标管理

识记：①目标管理的内涵。

领会：①目标管理的特点；②目标管理的流程；③目标管理的优缺点。

简单应用：①目标分解的过程。

综合应用：①目标管理体系设计的基本步骤。

（二）关键绩效指标

识记：①关键绩效指标法的概念。

领会：①关键绩效指标法的特点；②关键绩效指标法的实施流程；③关键绩效指标法的优缺点。

简单应用：①关键绩效指标的分解过程；②关键绩效指标的评价方法。

综合应用：①关键绩效指标法的设计。

（三）平衡计分卡

识记：①平衡计分卡的起源；②平衡计分卡的内涵；③平衡计分卡的维度。

领会：①平衡计分卡的因果关系特征；②平衡计分卡的批判。

简单应用：①财务层面指标设计；②客户层面指标设计；③内部经营层面指标设计；④学习和创新层面指标设计。

综合应用：①设计公司层面平衡计分卡。

（四）目标与关键结果法

识记：①目标与关键结果法的概念。

领会：①目标与关键结果法的特点；②目标与关键结果法的优缺点。

简单应用：①目标与关键结果法的实施。

综合应用：①目标与关键结果法的设计实践。

三、本章的重点和难点

本章重点：①目标管理的管理流程；②关键绩效指标法；③平衡计分卡的内在逻辑；④目标与关键结果法。

本章难点：①关键绩效指标设计。

第六章 绩效计划

一、学习目的与要求

通过本章学习，领会绩效计划的内涵、作用、构成和设计过程；掌握绩效目标的要求；掌握绩效目标的设计原则；掌握绩效计划的设计过程。

二、考核知识点与考核要求

（一）绩效计划概述

识记：①绩效计划的概念；②绩效计划的特征。

领会：①绩效计划的作用。

（二）绩效目标和绩效指标

识记：①绩效目标的概念；②绩效指标的内涵。

领会：①绩效目标的来源；②绩效目标的原则；③绩效指标的类型。

简单应用：①SMART 原则；②绩效指标权重的设计。

综合应用：①绩效指标的设计实践。

（三）绩效计划的制定流程

识记：①绩效计划的制订原则；②绩效计划制订的准备。

领会：①全员参与原则；②绩效沟通的准备。

简单应用：①绩效协议的审核和签订。

综合应用：①绩效计划的制订实践。

三、本章的重点和难点

本章重点：①绩效计划的概念；②绩效指标 SMART 原则；③绩效计划制订的原则。

本章难点：①绩效计划的设计。

第七章 绩效计划实施与辅导

一、学习目的与要求

通过本章学习，领会绩效计划实施的要求；掌握绩效辅导的技能；掌握绩效

辅导的过程；理解绩效沟通的重要作用。

二、考核知识点与考核要求

（一）绩效计划实施

识记：①绩效计划实施的特征要素；②绩效计划实施的管理者责任。

领会：①员工与管理者在绩效计划实施阶段的角色差异。

简单应用：①绩效计划实施的环节。

（二）绩效辅导概述

识记：①绩效辅导的内涵；②绩效辅导的内容；③绩效辅导的作用。

领会：①绩效辅导的时机；②绩效辅导的类型。

简单应用：①绩效辅导的风格。

综合应用：①绩效辅导风格的实践。

（三）绩效辅导流程

识记：①制定开发目标；②确认开发资源和策略。

领会：①描述与评价；②绩效辅导的建议。

简单应用：①绩效辅导反馈实践。

（四）绩效辅导工具及其技巧

识记：①绩效辅导工具；②绩效辅导的技巧内涵。

领会：①GROW 法则；②绩效辅导的技巧。

综合应用：①绩效辅导实践。

三、本章的重点和难点

本章重点：①绩效辅导的内涵；②绩效辅导的基本流程；③绩效辅导的风格；④绩效辅导工具。

本章难点：①掌握绩效辅导的技巧。

第八章 绩效考核

一、学习目的与要求

通过本章学习，领会绩效考核的概念、特点及重要性；掌握绩效考核的流程；理解绩效考核的常见偏差及避免方法。

二、考核知识点与考核要求

（一）绩效考核的概念与目的

识记：①绩效考核的概念；②绩效考核的类型。

领会：①绩效考核的多种理解；②绩效考核类型间的差异；③绩效考核的目的。

简单应用：①绩效考核的用途。

（二）绩效考核的流程

识记：①绩效考核的步骤。

领会：①取得高层支持；②绩效沟通。

综合应用：①绩效考核流程的设计。

（三）绩效考核的常见错误及其避免方法

识记：①相似性误差；②对比误差；③宽大误差；④严格误差；⑤前因误差。

领会：①晕轮误差；②刻板效应；③归因误差；④绩效考核错误来源。

简单应用：①评价者误差培训；②参考框架培训；③绩效考核向绩效管理转变。

综合应用：①绩效考核误差管理系统设计。

三、本章的重点和难点

本章重点：①绩效考核的流程；②绩效考核常见偏差；③绩效考核流程。

本章难点：①如何避免绩效考核偏差。

第九章 绩效反馈及结果应用

一、学习目的与要求

通过本章学习，领会绩效反馈的概念；掌握绩效反馈的形式；掌握绩效考核结果的应用范围。

二、考核知识点与考核要求

（一）绩效反馈概述

识记：①绩效反馈的概念。

领会：①绩效反馈的作用；②绩效反馈的类型；③绩效反馈的原则。

简单应用：①绩效反馈的内容。

综合应用：①绩效反馈体系设计。

（二）绩效反馈面谈

识记：①绩效反馈面谈的概念；②绩效反馈面谈的原则。

领会：①绩效反馈面谈准备；②绩效反馈面谈过程。

简单应用：①绩效反馈面谈注意事项。

综合应用：①绩效反馈面谈实践。

（三）绩效申诉

识记：①绩效申诉的概念。

领会：①绩效申诉的作用。

简单应用：①绩效申诉的程序。

（四）绩效考核结果的应用

识记：①报酬计划；②人员流动；③培训开发。

领会：①绩效加薪；②九宫格。

简单应用：①设计绩效考核结果应用体系。

三、本章的重点和难点

本章重点：①绩效反馈的概念；②绩效反馈的流程；③绩效面谈的流程。

本章难点：①理解绩效结果的应用。

IV 关于大纲的说明与考核实施要求

一、自学考试大纲的目的和作用

课程自学考试大纲是根据专业考试计划的要求，结合自学考试的特点而确定。其目的是对个人自学、社会助学和课程考试命题进行指导和规定。

课程自学考试大纲明确了课程学习的内容以及深广度，规定了课程自学考试的范围和标准。因此，它是编写自学考试教材和辅导书的依据，是社会助学组织进行自学辅导的依据，是自学者学习教材、掌握课程内容知识范围和程度的依据，也是进行自学考试命题的依据。

二、课程自学考试大纲与教材的关系

课程自学考试大纲是进行学习和考核的依据，教材则列出了考生学习本课程的基本内容与范围，教材的内容是大纲所规定的课程知识和内容的扩展与发挥。课程在教材中可以体现一定的深度或难度，但在大纲中对考核的要求一定要适当。

大纲与教材所体现的课程内容应基本一致，大纲中的课程内容和考核知识点，教材里一般也要有；反过来，教材里有的内容，大纲里就不一定体现。

三、关于自学教材

本课程使用教材为：《绩效管理》，宋典、蒋瑞主编，苏州大学出版社，2024年。

四、关于自学要求和自学方法的指导

本大纲的课程基本要求是依据专业考试计划和专业培养目标而确定的。课程基本要求还明确了课程的基本内容，以及对基本内容掌握的程度。基本要求中的知识点构成了课程内容的主体部分。因此，课程基本内容掌握程度、课程考核知识点是高等教育自学考试考核的主要内容。

为有效地指导个人自学和社会助学，本大纲已指明了课程的重点和难点，在章节的基本要求中一般也指明了章节内容的重点和难点。

五、应考指导

1. 如何学习

周全的计划和组织是学习成功的法宝。具体要做到以下几点：①在学习时，一定要跟紧课程并完成作业。②为了在考试中做出满意的回答，必须对所学课程的内容有很好的理解。③可以使用“行动计划表”来监控学习的进展。④阅读课本时最好做读书笔记，如有需要重点主要的内容，可以用彩笔来标注。如：红色代表重点；绿色代表需要深入研究的领域；黄色代表可以运用在工作之中的知识点。还可以在空白处记录相关网站、文章等。

2. 如何考试

一是卷面要整洁。评分教师只能为他能看懂的内容打分，而书写工整、段落与间距合理、卷面赏心悦目有助于教师评分。二是在答题时，要回答所问的问题，而不能随意地回答，要避免超过问题的范围。

六、对社会助学的要求

1. 社会助学者应根据本大纲规定的课程内容和考核要求，认真钻研指定教材，明确本课程与其他课程不同的特点和学习要求，对考生进行切实有效的辅导，引导他们防止自学中可能出现的各种偏向，把握社会助学的正确导向。

2. 正确处理基础知识和应用能力的关系，努力引导考生将识记、领会与应用联系起来，有条件的应适当进行一些网络新闻业务实践，学会把基础知识和理论转化为应用能力，在全面辅导的基础上，着重培养和提高考生提出问题、分析问题

题和解决问题的能力。

3. 要正确处理重点和一般的关系。课程内容有重点与一般之分，但考试内容是全面的。社会助学者应指导考生全面系统地学习教材，掌握全部考试内容和考核知识点，在此基础上突出重点。总之，要把重点学习与兼顾一般相结合，防止孤立地抓重点，甚至猜题、押题。

七、对考核内容的说明

1. 本课程要求考生学习和掌握的知识点内容都作为考核的内容。课程中各章的内容均由若干知识点组成，在自学考试中成为考核知识点。因此，课程自学考试大纲中所规定的考试内容是以分解为考核知识点的方式给出的。由于各知识点在课程中的地位、作用以及知识自身的特点不同，自学考试将对各知识点分别按具体的四个能力层次确定其考核要求。

2. 在考试之日起 6 个月前，由全国人民代表大会和国务院颁布或修订的法律法规都将列入相应课程的考试范围。凡大纲、教材内容与现行法律法规不符的，应以现行法律法规为准。命题时也会对我国经济建设和科技文化发展的重大方针政策的变化予以体现。

八、关于考试命题的若干规定

1. 本课程的命题考试，应根据本大纲所规定的课程内容和考核要求来确定考试范围和考核要求，不能任意扩大或缩小考试范围，提高或降低考核要求。考试命题要覆盖到各章，并适当突出重点章节，体现本课程的内容重点。

2. 本课程在试卷中对不同能力层次要求的分数比例大致为：识记占 30%，领会占 30%，简单应用占 20%，综合应用占 20%。

3. 本大纲各章所规定的课程内容、知识点及知识点下的知识细目，都属于考核的内容。考试命题既要覆盖到章，又要避免面面俱到。要注意突出课程的重点、章节的重点，加大重点内容的覆盖度。

4. 命题不应有超出大纲中考核知识点范围的题，考核要求不得高于大纲中所规定的相应的最高能力层次要求。命题应着重考核考生对基本概念、基本知识和基本理论是否了解或掌握，对基本方法是否会用或熟练运用。不应出与基本要求不符的偏题或怪题。

5. 要合理安排试题的难易程度，试题的难度可分为：易、较易、较难和难四

个等级。每份试卷中不同难度试题的分数比例一般为：2:3:3:2。

必须注意试题的难易程度与能力层次有一定的联系，但二者不是等同的概念。在各个能力层次中对于不同的考生都存在着不同的难度，考生切勿混淆。

6. 考试方式为闭卷、笔试，考试时间为 150 分钟。评分采用百分制，60 分为及格。考生只准携带 0.5 毫米黑色墨水的签字笔、铅笔、圆规、直尺、三角板、橡皮等必需的文具用品，不可携带计算器。

7. 本课程考试试卷中可能采用的题型有：单项选择题、多项选择题、填空题、判断说明题、名词解释题、简答题、论述题等。

附录 题型举例

一、单项选择题

1. 绩效管理的战略目的是指（ ）。

- | | |
|-----------|---------------|
| A. 实现公司目标 | B. 培训员工 |
| C. 考核员工 | D. 减少管理人员工作负担 |

参考答案：A

2. 下列选项中不属于以结果为导向的绩效考核方法是（ ）。

- | | |
|--------|--------|
| A. KPI | B. CIT |
| C. MBO | D. OKR |

参考答案：B

二、多项选择题

1. 下列选项中属于绩效考核常见偏差的有（ ）。

- | | |
|----------|---------|
| A. 相似性偏差 | B. 归因偏差 |
| C. 近因效应 | D. 居中效应 |
| E. 晕轮效应 | |

参考答案：ABCDE

2. 下列选项中属于通用绩效考核方法的有（ ）。

- | | |
|----------|----------|
| A. 交替排序法 | B. 短文法 |
| C. 配对比较法 | D. SMART |
| E. KPI | |

参考答案：ABC

三、填空题

1. 绩效考核类型可分为考核型和_____。

参考答案：发展型

2. 工作说明书中关于任职者要求的是_____。

参考答案：工作规范

四、判断说明题

1. 战略绩效管理只与战略计划相关。

参考答案：×，改为：战略绩效管理与战略设计、执行和评价均紧密相关。

2. 绩效目标是绩效计划的重要组成部分。

参考答案：√，改为：绩效目标是绩效计划的要素之一。

五、名词解释题

1. 绩效

参考答案：绩效是指员工在工作中表现出来的行为、能力和结果。

六、简答题

1. 简述工作说明书的主要内容。

参考答案：

- (1) 工作描述，主要包括工作任务、工作职责、工作责任等。
- (2) 工作规范，如学历、资格等级证书、年龄、工作经验等。

七、论述题

1. 试述绩效面谈过程中的常见问题。

参考答案：

- (1) 考核标准本身模糊导致面谈过程中发生争执。
- (2) 主管喜欢扮演审判官的角色，只批评下属的不足。
- (3) 主管老好人倾向严重，怕得罪人，不指出问题。
- (4) 面谈时笼统地就事论事，不能提出针对性的改进意见。
- (5) 员工抵制面谈，或大发抱怨或保持沉默。