

公共绩效管理-题库

1、以下哪一项是组织的使命、核心价值观、愿景和战略的表现形式。

()

- A、 组织目标
- B、 组织计划
- C、 绩效
- D、 组织文化

答案： C

2、

以下哪一项是决定组织竞争成败和能否可持续发展的关键要素。()

- A、 决策
- B、 目标
- C、 绩效
- D、 沟通

答案： C

3、政府绩效管理能在以下哪些方面发挥至关重要的作用。()

- A、 提高政府行政效率
- B、 提升政府管理效能
- C、 提升政府服务质量
- D、 改善政府形象

答案： ABCD

4、绩效是组织期望的为实现其目标而展现在不同层面上的能够被评价的工作行为及其结果。

答案： 正确

5、绩效是分层次的，根据被衡量主体的层次性，可以将绩效划分为组织绩效、群体绩效和个人绩效。

答案： 正确

6、组织绩效，是组织的整体绩效。指的是组织目标在数量，质量及效率等方面完成的情况。

答案： 正确

7、

群体绩效是组织中以团队或部门为单位的绩效。是群体目标在数量，质量及效率等方面完成的情况。

答案： 正确

8、

个人绩效无须需要通过组织绩效，群体绩效来体现。

答案： 错误

9、个人绩效需要通过组织绩效，群体绩效来体现。

答案： 正确

10、学术界对于员工个人的绩效的内涵，主要的观点有以下几种。

()

A、 结果观

B、 行为观

C、 过程观

D、 结果与行为的综合观

答案： ABD

11、个人绩效定义为个体表现出来的能够被评价的与组织及群体目标相关的工作行为及其结果。

答案： 正确

12、在有关个人绩效的内涵认识上，正确的观点应该是行为与结果相统一的综合观。

答案： 正确

13、绩效的性质有以下几个方面。()

A、 多因性

B、 多维性

C、 动态性

D、 过程性

答案： ABC

14、绩效的优劣并不由单一因素决定，而是受组织内外部因素共同作用的影响，这指的是绩效的什么性质？（ ）

A、 多因性

B、 多维性

C、 动态性

D、 过程性

答案： A

15、政府绩效定义为各级政府组织为了实现其使命和战略，在履行公共管理职能和提供社会公共服务过程中，展现在政府组织不同面上的行为及其结果。

答案： 正确

16、根据管理层级，可以将政府绩效划分为哪几个层次？（ ）

A、 政府组织绩效

B、 政府部门和项目绩效

C、 公务员绩效

D、 政治绩效

答案： ABC

17、根据政府组织的职能定位和管理特点，政府绩效主要包括哪几种类型？

A、 政治绩效

B、 经济绩效

C、 社会绩效

D、 管理绩效

答案： ABC

18、

从政府组织内外部的界限划分政府绩效的内涵包括以下哪些类型？

（ ）

A、 外部职能绩效

B、 内部运营绩效

C、 外部政策效果

D、 内部组织文化

答案： AB

19、根据政府运作流程的阶段划分，可以将政府绩效的内涵划分为哪几个环节？（ ）

A、 投入

B、 过程

C、 产出

D、 结果

答案： ABCD

20、绩效管理是指组织中的各级管理者用来确保下属员工的工作行为和工作产出与组织的目标保持一致。并通过不断改善其工作绩效，最终实现组织战略的手段及过程。

答案： 正确

21、
绩效管理是所有管理者的事情。

答案： 正确

22、
绩效管理是一种手段及过程。

答案： 正确

23、绩效管理的最终目的是实现组织的战略。

答案： 正确

24、
政府绩效管理强调自身的职责定位。

答案： 正确

25、
政府绩效管理凸显机制创新。

答案： 正确

26、

政府绩效管理重视运用科学的管理方法与技术。

答案： 正确

27、

政府绩效管理的功能体现在哪几个方面？（ ）

- A、 有助于贯彻科学发展观和树立正确的政绩观。
- B、 有助于深化行政管理体制改革。
- C、 有助于提高政府公信力，建设人民满意政府。
- D、 属于科学衡量和有效改善政府绩效。

答案： ABCD

28、

政府绩效管理与企业绩效管理的相同点有哪几个方面？（ ）

- A、 拥有共同的理论基础。
- B、 都强调公众作为评价主体的重要性。
- C、 管理理念趋同。
- D、 在技术和方法上具有相关性。

答案： ABCD

29、

政府绩效管理与企业绩效管理的差异体现在哪些方面？（ ）

- A、 两者的价值取向不同。
- B、 绩效管理的动力不同。
- C、 绩效管理的目标不同。
- D、 绩效管理的理念不同。

答案： ABC

30、

企业绩效管理对政府绩效管理的启示和借鉴意义体现在哪些方面？
（ ）

- A、 政府绩效管理可以借鉴企业绩效管理中顾客至上的价值导向。
- B、 政府绩效管理可以借鉴企业绩效管理的技术和方法。
- C、 政府绩效管理可以借鉴企业绩效管理的绩效评价指标。

D、 政府绩效管理可以借鉴企业绩效管理的实现目标

答案： ABC

31、

在评价绩效管理系统时，一般应注意哪几个方面的评价标准？（ ）

A、 战略一致性

B、 明确性

C、 可接受性

D、 信度

E、 效度

答案： ABCDE

32、

政府绩效管理的五项关键决策有（ ）。

A、 评价内容

B、 评价主体

C、 评价周期

D、 评价方法

E、 结果应用

答案： ABCDE

33、

政府绩效管理的四个环节是指（ ）。

A、 绩效计划

B、 绩效监控

C、 绩效评价

D、 绩效执行

E、 绩效反馈

答案： ABCE

34、

政府绩效管理的三个目的是指（ ）

A、 战略目的

B、 管理目的

C、 开发目的

D、 创新目的

答案： ABC

35、

政府绩效管理机构的内部管理机构有（ ）

A、 上级政府部门

B、 专职管理机构

C、 党委管理机构

D、 人大管理机构

答案： AB

36、

政府绩效管理机构的外部管理机构有（ ）

A、 立法机关建立的绩效管理机构。

B、 社会中介评价机构

C、 人民群众建立的评价机构。

D、 新闻媒体建立的评价机构。

答案： AB

37、

以下哪些属于政府绩效管理机构的主要职责？（ ）

A、 政府绩效管理模式的选择，创新与流程设计

B、 参与和指导政府绩效评价指标体系的设计。

C、 政府绩效评价主体的选择与培训。

D、 评价周期，评价方法及相关资源的协调安排。

答案： ABCD

38、以下哪些属于政府绩效管理机构的主要职责？（ ）

A、 政府绩效管理模式的选择，创新与流程设计

B、 参与和指导政府绩效评价指标体系的设计。

C、 政府绩效评价结果的收集

D、 政府绩效评价结果的管理。

答案： ABCD

39、

立法机关建立的绩效管理机构属于（ ）

- A、 内部管理机构
- B、 外部管理机构
- C、 不属于绩效管理机构。
- D、 与之无关。

答案： B

40、

目标管理有以下哪四个要素构成？（ ）

- A、 明确目标
- B、 参与决策
- C、 规定期限
- D、 反馈绩效

答案： ABCD

41、

政府组织成功实施目标管理的先决条件有（ ）

- A、 参与式的管理模式。
- B、 组织层次分明。
- C、 工作的反馈。
- D、 计划预案事先设计

答案： ABC

42、

政府组织目标管理的实施步骤包括（ ）。

- A、 计划目标
- B、 实施目标
- C、 评价结果
- D、 反馈

答案： ABCD

43、目标管理可以描述为一个过程。组织中的上下级一起协商，共同制定目标，根据一定时期内组织的总目标来决定下下级的职责和子目标。并把这些目标作为组织经营评估和奖励的标准。

答案： 正确

44、实行目标管理，对改进政府机关工作作风，提高工作效率，维护政府形象，促进政府职能转变有着重要意义。

答案： 正确

45、
目标管理的优点有（ ）

- A、 重视人的因素，强调目标管理和自我控制。
- B、 可以帮助管理者理清思路，有助于组织目标的顺利实现。
- C、 能改进管理方式和改善组织氛围。
- D、 重视领导者的作用。

答案： ABC

46、
目标管理的缺点有哪些方面？（ ）

- A、 目标管理假定人们对成就动机能力与自治治有强烈的需求。员工愿意接受有挑战性的目标。
- B、 上下级为统一思想所进行的反复沟通，需要耗费大量的时间和成本。
- C、 目标及绩效标准难以确定。
- D、 目标管理使员工倾向于选择短期目标。

答案： ABCD

47、
关键绩效指标的内涵，是对组织战略目标有增值作用的绩效指标。

答案： 正确

48、
以下属于正确理解关键绩效指标内涵的选项有（ ）

- A、 关键绩效指标是衡量组织战略实施效果的关键指标。
- B、 关键绩效指标反映的是最能够有效影响组织价值创造的关键驱动因素。
- C、 关键绩效指标体现的是对组织战略目标有争执作用的可衡量的绩效指标体系。

D、 关键绩效指标是与组织经营有关的所有指标。

答案： ABC

49、

关键绩效指标的优点有哪些方面？（ ）

A、 关键绩效指标是基于组织战略的指标体系，有利于组织战略目标的实现。

B、 关键绩效指标是动态的指标体系，有利于绩效评价的科学性和合理性。

C、 关键绩效指标达成有利于组织利益和个人利益的协调一致。

D、 关键绩效指标有利于顺利掌握绩效评价方法。

答案： ABC

50、

在平衡计分卡方法中，战略地图的四个层面有（ ）

A、 财务层面

B、 客户层面

C、 内部业务流程层面

D、 学习与成长层面

答案： ABCD

51、

战略地图是对组织战略要素之间因果关系的可视化表示方法，是一个有效权势和沟通组织战略。说明价值创造过程和描述战略逻辑性的管理工具。

答案： 正确

52、

使命是组织存在的根本价值和追求的终极目标，概括了组织为人类所做出的贡献和创造的价值。

答案： 正确

53、

核心价值观是指组织中指导决策和行动的永恒原则，体现在组织成员日复一日的行动中反映了组织深层的信仰。

答案： 正确

54、战略是一种假设，是关于为或不为的选择。是组织在认识其经营环境和实现使命过程中所接受的显著优先权和优先发展方向。描述了组织打算为谁创造价值以及如何创造价值，它是平衡积分卡的核心。

答案： 正确

55、
愿景是平衡计分卡的核心。

答案： 错误

56、
战略地图是平衡计分卡的核心。

答案： 错误

57、
使命是平衡计分卡的核心。

答案： 错误

58、
平衡计分卡的主要特点有（ ）

- A、 始终以战略为核心。
- B、 重视协调一致。
- C、 强调有效平衡
- D、 强调上级控制。

答案： ABC

59、
平衡计分卡的功能定位包括（ ）

- A、 战略管理工具
- B、 绩效管理工具
- C、 管理沟通工具
- D、 财务记账工具

答案： ABC

60、
政府组织的使命相对清晰，归根结底是使公众利益最大化。

答案： 正确

61、
政府组织核心价值观的提炼必须从高层管理者开始。

答案： 正确

62、
政府组织核心价值观的提炼须从基层管理者开始。

答案： 错误

63、
构建我国政府组织平衡积分卡的基本原则有（ ）

- A、 兼顾共性和个性。
- B、 兼顾战略性和协同性。
- C、 兼顾前瞻性和可行性。
- D、 兼顾客观性和主观性。

答案： ABC

64、 以下属于政府组织平衡计分卡设计与实施过程中需要注意的问题？
（ ）

嗯

- A、 要正确认识和看待平衡积分卡。
- B、 应用平衡积分卡需要获得高层领导的支持。
- C、 让组织中每个成员理解并接受平衡积分卡。
- D、 在实践中不断更新和完善平衡积分卡。

答案： ABCD

65、
目标管理， 关键绩效指标和平衡计分卡， 这三种绩效管理工具的性质基本相同。

答案： 错误

66、
目标管理， 关键绩效指标， 平衡计分卡， 这三种绩效管理工具的适用对象， 也保持一致。

答案： 错误

67、

政府绩效计划的重要作用有（ ）

- A、 政府绩效计划是政府绩效管理体系的首要环节。
- B、 政府绩效计划是一种有效的前置控制手段。
- C、 政府绩效计划是实现高水平政府绩效的必要条件。
- D、 政府绩效计划是落实政府战略规划的重要方式。

答案： ABCD

68、

政府绩效计划的主要特征有（ ）

- A、 政府绩效计划是一个双向沟通的过程
- B、 。政府绩效计划是关于政府工作目标和标准的契约。
- C、 政府绩效计划应面向评价，并以结果为导向。
- D、 政府绩效计划可有可无。

答案： ABC

69、

在政府绩效计划的准备阶段，主要工作是 SWOT 分析，交流信息和绩效动员。

答案： 正确

70、

在通常情况下，政府绩效计划沟通时应该至少回答以下哪些问题？
（ ）

- A、 该达成什么工作目标？
- B、 按照什么样的程序达成目标？
- C、 何时达成目标？
- D、 花费多少？使用哪些资源？

答案： ABCD

71、

政府绩效目标制定的 SMART 原则分别是（ ）

- A、 绩效目标应该是明确具体的。
- B、 绩效目标应该是可衡量的。
- C、 绩效目标应该是有行为导向的。

- D、 绩效目标应该是切实可行的。
- E、 绩效目标应该是受时间和资源限制的。

答案： ABCDE

72、

政府绩效目标制定的注意事项有 ()

- A、 政府绩效目标的设计应该以客观事实为基础。
- B、 让评价对象参与到政府绩效目标的设计过程中。
- C、 在实践中不断完善绩效目标。
- D、 政府绩效目标应保持稳定。

答案： ABC

73、

政府绩效评价指标的设计要求包括 ()

- A、 整体性要求
- B、 指标表述准确性要求。
- C、 权值要求
- D、 各指标分数要求

答案： ABC

74、

影响政府绩效指标设计的主要因素有? ()

- A、 地方经济和社会发展水平
- B、 政府发展战略
- C、 利益相关者的诉求。
- D、 政府绩效管理的价值取向

答案： ABCD

75、

政府绩效评价指标的筛选原则包括 ()

- A、 系统性原则
- B、 目标一致性原则
- C、 可操作性原则
- D、 突出重点与全面系统相结合原则。

答案： ABCD

76、

政府绩效监控是指在政府绩效目标的引导下，通过对政府绩效的进展和效果进行持续的监测和控制，及时发现并纠正绩效目标实现过程中的各种偏差。你确保各级政府绩效目标顺利实现的过程。

答案： 正确

77、

政府绩效监控的目的在于哪些方面？（ ）

- A、 为各级政府组织和部门管理决策的制定和开发提供支持。
- B、 帮助政府组织和部门进行有效的管理。
- C、 增强政府绩效的透明度和行政问责关系。
- D、 增强政府上下级的顺畅沟通关系。

答案： ABC

78、

政府绩效监控的内容就是在政府绩效计划环节中所确定的评价要素，绩效目标和评价指标。

答案： 正确

79、

政府绩效沟通是指将政府绩效信息传递给相关信息接收方。使得政府绩效信息能够得以传达理解和回应的过程。

答案： 正确

80、

在政府绩效沟通过程中，政府绩效目标能够被更好的执行和实现，政府绩效水平能够得以持续提高和改善。

答案： 正确

81、

正式政府绩效沟通方式有（ ）这几种类型。

- A、 正式的书面报告。
- B、 定期会面。
- C、 电子邮件沟通。
- D、 走动式管理

答案： ABC

82、

非正式的政府绩效沟通的方式有（ ）

- A、 走动式管理
- B、 开放式办公
- C、 各种聚会。
- D、 各种开会

答案： ABC

83、

建设性沟通的重要原则有？（ ）

- A、 完全性原则
- B、 对称性原则
- C、 对事不对人原则。
- D、 责任导向原则
- E、 事实导向原则

答案： ABCDE

84、

政府绩效评价的历史发展过程有哪几个阶段？（ ）

- A、 萌芽和探索阶段。
- B、 全面发展阶段
- C、 持续深化阶段
- D、 曲折发展阶段

答案： ABC

85、

从 20 世纪 90 年代以来，这一时期的政府绩效评价呈现出以下几个新的趋势。

（ ）

- A、 政府绩效评价的理念，方法和技术不仅在发达国家之间盛行，而且成为一种世界性潮流。
- B、 政府绩效评价逐步走向制度化，规范化和法制化。
- C、 政府绩效评价技术日趋成熟，不断探索构建科学的政府绩效评价体系。

D、 效率至上的价值观念得到进一步的延伸和强化。

答案： ABC

86、

政府绩效评价是指相关评价主体依据政府组织的既定命和目标，遵循一定的程序。综合运用多种评价方法和技术，对一定时期期内政府的管理和服务情况进行评定和判断的过程。

答案： 正确

87、

政府绩效评价的最终目标是通过绩效评价来提高政府的效率和效果。促使政府绩效的持续改进。

答案： 正确

88、

根据政府绩效评价的对象，可以将政府绩效评价的类型划分为（ ）

- A、 组织和部门绩效评价。
- B、 公共政策评价
- C、 项目绩效评价
- D、 公务员个人绩效评价

答案： ABCD

89、

政府绩效评价主体的理论依据有（ ）

- A、 科层制理论
- B、 利益相关者理论
- C、 治理理论
- D、 公共选择理论

答案： ABC

90、

内部政府绩效评价主体有（ ）

- A、 纵向政府绩效评价体系
- B、 横向政府绩效评价体系
- C、 政府组织部门或公务员自身

D、 专职评价机构

答案： ABCD

91、

外部政府绩效评价主体有（ ）

A、 国家权力机关评价主体

B、 社会公众评价主体

C、 社会组织评价主体

D、 大众传媒评价主体

答案： ABCD

92、

多元化政府绩效评价主体的构建内容有（ ）

A、 积极制定相关法律，确保政府绩效评价主体多元化。

B、 合理配置政府绩效评价主体。

C、 科学配置政府绩效评价主体的比例。

D、 科学配置、精心选择内外部评价主体。

答案： ABC

93、

常见的评价主体心理误区有（ ）

A、 晕轮效应

B、 逻辑误差

C、 宽大化倾向

D、 严格化倾向

答案： ABCD

94、

常见的评价主体心理误区有（ ）

A、 中心化倾向

B、 首因效应

C、 近因效应

D、 刻板效应

答案： ABCD

95、

政府绩效评价主体培训的主要内容有？（ ）

- A、 政府绩效息收集方法培训。
- B、 政府绩效评价标准和标准的培训。
- C、 政府绩效评价方法的培训。
- D、 政府绩效反馈的培训。

答案： ABCD

96、

一般来说，政府绩效评价中运用的评价标准可以分为两类，一类是相对标准，另一类是绝对标准

答案： 正确

97、

属于相对评价方法的具体比较法有（ ）

- A、 排序法
- B、 配对比较法
- C、 强制分配法
- D、 量表法

答案： ABC

98、

属于绝对评价方法的具体量表法有（ ）

- A、 等级鉴定法
- B、 行为锚定量表法
- C、 混合标准量表法
- D、 综合尺度量表法

答案： ABCD

99、

在选择政府绩效评价方法时，需要考虑的因素有（ ）

- A、 绩效评价指标的特性
- B、 绩效数据的可获得性
- C、 政府绩效评价方法的使用成本。

D、 政府绩效评价方法的时间周期。

答案： ABC

100、

政府绩效反馈的意义有（ ）

- A、 有利于就绩效评价结果达成共识。
- B、 有利于评价对象了解自身的成绩与不足。
- C、 有利于增强政府的核心竞争力。
- D、 有利于绩效改进计划的制定与实施。
- E、 能够对下一周期绩效目标的制定起到参考作用。

答案： ABCDE

101、 360 度反馈计划的主要优点有？（ ）

- A、 强调组织关心人们付出的行动胜于所获取的结果。
- B、 能够向评价对象提供更为全面和有价值的绩效信息。
- C、 有利于提高下属对绩效反馈信息的认同程度
- D、 对于评价对象深入反思和综合考虑绩效改进的方法和途径十分有利。

答案： ABCD

102、

政府绩效反馈面谈的原则包括（ ）

- A、 直接具体原则
- B、 互动原则
- C、 基于工作原则
- D、 相互信任原则

答案： ABCD

103、

政府绩效反馈面谈的前期准备有（ ）

- A、 选择合适的面谈时间。
- B、 选择合适的面谈地点和环境。
- C、 收集整理面谈所需要的信息资料。
- D、 提前告诉面谈对象。

答案： ABC

104、

政府绩效申诉实施的必要性。体现在哪些方面？（ ）

- A、 有利于提高政府绩效评价的公平性。
- B、 有利于防止评价主体滥用权力。
- C、 有利于增强评价对象对政府绩效评价的信任感。
- D、 能够保证评价结果的有效运用。

答案： ABCD

105、

政府绩效评价结果应用的领域有（ ）

- A、 用于绩效改进，提升政府绩效管理水平。
- B、 与其他管理措施相匹配，为管理决策提供基本依据。
- C、 公示绩效评价结果，实现政府管理的透明化。
- D、 公示绩效评价结果，为惩戒做好舆论准备。

答案： ABC

106、绩效管理能够帮助员工找到错误和低效率原因

答案： 正确

107、注重结果/产出的绩效观能够增强员工的成就感

答案： 正确

108、经济学视角中，绩效薪酬是员工和组织之间（ ）的承诺关系

答案： 对等；

109、绩效在实践中的含义包括（ ）以及绩效=做了什么（实际收益）+能做什么（预期收益）

- A、 绩效就是完成工作任务
- B、 绩效就是工作结果或者产出
- C、 绩效就是行为
- D、 绩效是结果与过程（行为）的统一体

答案： ABCD

110、注重结果/产出的绩效观的缺点包括

- A、 在未形成结果前不会发现不正当行为

- B、 当出现责任人不能控制的外界因素时，评价失败
- C、 无法获得个人活动信息，不能进行指导和帮助
- D、 容易导致短期效益

答案： ABCD

111、Kane 认为，绩效是一个人留下的东西，与目的相对独立存在

答案： 正确

112、注重过程/行为的绩效观的缺点是

- A、 成功的创新者难以容身
- B、 过分的强调工作的方法和步骤
- C、 有时忽视实际的工作效果
- D、 以上都是

答案： D

113、绩效考核是对组织成员在日常工作中所表现的能力、态度和业绩，进行以事实为依据的评价

答案： 正确

114、员工和管理者都不喜欢绩效考核的原因是

- A、 绩效考核本身的性质决定了它是一个容易使人焦虑的事情
- B、 绩效考核目的不明确
- C、 绩效考核结果不理想使得绩效考核更加难以开展
- D、 以上都是

答案： D

115、过分依赖绩效考核制度不会削弱组织各级管理者对改善绩效方面的责任

答案： 错误

116、以下说法正确的是

- A、 绩效考核是独立于绩效管理的系统
- B、 绩效管理是一个阶段性的总结
- C、 绩效管理具有前瞻性
- D、 绩效管理可以忽视能力的培养

答案： C

117、与绩效管理相比，绩效考核只注重成绩的大小

答案： 正确

118、员工改善绩效的动力来源于利益的驱使和对惩罚的惧怕

答案： 正确

119、绩效管理的重要作用不包括

- A、 有效地弥补绩效考核的不足
- B、 绩效管理可以有效地促进质量管理
- C、 绩效管理能够节约管理者的各种成本
- D、 绩效管理可以促进员工的发展

答案： C

120、绩效管理对组织战略的意义有哪些

答案： 确定企业的核心竞争力；利用绩效管理构建核心竞争力的提升系统

121、绩效管理在人力资源管理系统定位主要是从哪些方面来分析的

- A、 绩效管理与工作分析的关系
- B、 绩效管理与薪酬体系的关系
- C、 绩效管理与人员甄选的关系
- D、 绩效管理与培训开发的关系

答案： ABCD

122、工作分析是绩效管理的前提

答案： 正确

123、企业可以通过人员培训重新设计绩效管理

答案： 错误

124、绩效管理决定了薪酬

答案： 正确

125、管理控制系统的基本思想包括

- A、 控制和限制
- B、 指导和命令
- C、 校对和检验
- D、 以上都是

答案： D

126、管理控制系统的逻辑环节只有预先（前馈）控制、指导（过程）控制以及事后（反馈）控制

答案： 错误

127、（前馈）控制主要包括哪几个方面的内容

- A、 计划控制
- B、 职责和权限控制（工作分析）
- C、 制度控制
- D、 人员控制

答案： ABCD

128、过程控制是建立在对结果评估的基础上，对前馈控制进行调整和修正所做的控制

答案： 错误

129、奖惩体现了控制功能，是封闭的，并且具有绩效改善的组织手段做保证

答案： 错误

130、绩效管理系统是由（ ）、目标执行过程督导以及绩效评估过程改进三个基本步骤构成的

答案： 目标控制期望建立；

131、反馈控制的内容包括（ ）以及人员变更与调整等

- A、 对目标核计划体系的修正
- B、 对职责与权限分配的修正
- C、 对工作与工艺流程的修正
- D、 员工的培训与能力的开发

答案： ABCD

132、绩效考核结果可以应用于正确处理内部员工关系

答案： 正确

133、绩效考核结果的应用不包括

- A、 制定绩效改善计划
- B、 组织培训
- C、 工作地的安排

D、 人力资源规划

答案： C

134、定期或者不定期地面对面沟通可以实现管理者对绩效管理的过程控制

答案： 正确

135、管理者可以根据自己的主观臆断来进行绩效考核与评价

答案： 错误

136、绩效计划包括工作计划和绩效指标

答案： 正确

137、设定绩效计划的原则是什么

答案： 这些标准是否与企业战略有关；这些标准中是否包含可度量或者可量化的指标

138、管理者向员工解释和说明的内容除了组织整体的目标还应包含的内容是

A、 了解完成这样的整体目标，我们所处的业务单元的目标是什么

B、 为了达到这样的目标，对员工的期望是什么

C、 对员工的工作应该制定什么样的标准？完成工作的期限应该如何制定

D、 员工在开展工作的过程中有何权限与资源

答案： ABCD

139、员工应该向管理者表达的内容是

A、 自己对工作目标和如何完成工作的认识

B、 工作中可能遇到的困难与问题

C、 需要组织给予的支持与帮助

D、 以上都是

答案： D

140、绩效计划中员工在本次绩效周期内达到的工作目标分为量化和非量化两种

答案： 正确

141、设定绩效计划时，管理者与员工沟通的原则是

答案： 平等沟通；

142、营造良好的沟通环境对于设定绩效计划并无帮助

答案： 错误

143、在绩效指标体系的演变中，19世纪末和20世纪初的绩效指标主要指的是（ ）

答案： 企业的财务指标；

144、绩效指标的分类只有软指标和硬指标

答案： 正确

145、（ ）指的是主要通过人的主观评价方能得出评价结果的评价指标

答案： 软指标；

146、以特质为导向的绩效指标适用于对未来的工作做出预测

答案： 正确

147、以特质为导向的绩效指标的缺点是

- A、 没有考虑情境因素，通常预测效度低
- B、 不能有效地区分实际工作绩效，使员工容易产生不公平感
- C、 将注意力集中在短期内难以改变人的特质上，不利于改进绩效
- D、 以上都是

答案： D

148、结果类绩效指标会导致结果有时候不完全受被评价对象控制

答案： 正确

149、绩效指标体系的设计原则有哪些

答案： 定量指标为主，定性指标为辅的原则；少而精的原则；可测量性原则；独立性差异性原则；目标一致性原则

150、绩效评价指标之间的关系主要体现在（ ）

答案： 系统性；

151、目标一致性指的是绩效指标之间的目标一致性以及绩效评价结果的目标一致性

答案： 错误

152、提取绩效指标的方法除了工作分析法和个案研究法，还包括

- A、 业务流程分析法
- B、 专题访谈法

C、 经验总结法

D、 问卷调查法

答案： ABCD

153、建立绩效指标体系的步骤包含策略划分绩效指标的权重

答案： 正确

154、绩效指标体系的框架包括哪几个层面的内容

A、 企业层面

B、 部门层面

C、 职位层面

D、 以上都是

答案： D

155、设定绩效考核指标权重的方法包括（ ）以及等级序列法

答案： 主观经验法；

156、指标的（ ）指的是所选择的指标能够很好地衡量绩效目标

答案： 有效性；

157、绩效指标体系设计中应该在量化指标和定性指标之间寻求最基本的平衡

答案： 正确

158、绩效指标体系设计中可以忽视绩效考评指标及其结构本土化的问题

答案： 错误

159、绩效标准的分类分为描述性标准和（ ）

答案： 量化标准；

160、绩效指标解决的是各个指标上做的怎么样或完成多少的问题

答案： 错误

161、在设计量化标准时需要考虑的问题有哪些

答案： 一是标准的基准点，二是等级间的差距

162、制定描述性步骤需要对员工的工作行为进行长期而连续的观察和详细的记录

答案： 正确

163、量化标准的制定步骤包括对各个行为指标下的行为分等级，建立具有参照性的行为标准

答案： 错误

164、制设计绩效标准时应该注意的问题是

- A、 考核标准压力要适度
- B、 考核标准要有一定的稳定性
- C、 制定的绩效标准应符合 SMART 原则
- D、 以上都是

答案： D

165、SMART 原则中的 R 的含义是

- A、 具体
- B、 可度量
- C、 现实性
- D、 有时限

答案： C

166、绩效管理的实质是对影响组织绩效的员工行为的管理

答案： 正确

167、绩效管理的重心是绩效考核的评价结果

答案： 错误

168、绩效管理过程控制的误区不包括

- A、 过于强调近期绩效
- B、 误解或混淆绩效标准
- C、 不利于管理者与员工建立良好的关系
- D、 缺少后续行动和计划

答案： C

169、绩效沟通的目的是为了保持工作过程的动态性，保持他的柔性和敏感性，及时的调整目标核工作任务

答案： 正确

170、持续绩效沟通的内容不包括

- A、 管理者能为员工提供何种帮助
- B、 是否外界发生的变化影响着工作目标
- C、 员工对管理者的评价
- D、 如果目标需要改变， 如何进行调整

答案： C

171、下列哪些不属于正式沟通的方式

- A、 书面报告
- B、 面谈沟通
- C、 管理者参与的小组会议或团队会议
- D、 微信聊天

答案： D

172、书面报告的优点除了能够节约管理者的时间，还包括

- A、 解决了管理者和员工不在同一地点的问题
- B、 培养员工边工作边总结，进行思考
- C、 培养员工书面表达能力
- D、 可以在短时间内收集大量信息

答案： ABCD

173、书面报告可以实现信息共享

答案： 错误

174、面谈沟通的方式容易带有个人色彩，难以进行团队间的沟通

答案： 正确

175、沟通程度较深是小组会议或团队会议最突出的优点

答案： 错误

176、非正式沟通的优点有哪些

- A、 形式多样，时间地点灵活
- B、 及时解决问题，办事效率高
- C、 提高员工满意度，起到很好的激励作用
- D、 提高员工和管理者之间的亲近感，利于沟通

答案： ABCD

177、缺乏正式沟通的严肃性是非正式沟通的缺点之一

答案： 正确

178、信息的收集和分析的目的除了为管理者提供绩效管理的事实依据外，还包括

- A、 发现绩效问题，提供解决方案
- B、 掌握员工信息，发现其长处和短处，有针对性的提供培训和再教育
- C、 在发生劳动争议时为组织的决策辩护
- D、 以上都是

答案： D

179、员工因工作或其他行为受到的表扬和批评情况是信息的收集的内容之一

答案： 正确

180、信息收集的渠道一般有哪些

- A、 员工自身的汇报和总结
- B、 同事的共事和观察
- C、 上级的检查和记录
- D、 下级的反映和评价

答案： ABCD

181、信息收集的内容包括证明工作绩效突出或低下所需要的（ ）

答案： 具体证据；

182、绩效考核技术按照评估标准分为特征导向评估方法、行为导向评估方法以及（ ）

答案： 结果导向评估方法；

183、相对评估法指的是在互相比较的基础上对员工进行排序，提供一个员工工作的相对优劣的评价结果

答案： 正确

184、相对评估法除了简单排序法还包括

- A、 交错排序法
- B、 强制分布法
- C、 配对比较法
- D、 以上都是

答案： D

185、交错排序法指的是将员工从绩效最好的人到绩效最差的人进行排序的方法

答案： 正确

186、（ ）指的是考核者将考核结果分配到一种类似于正态分布的标准中去

答案： 强制分布法；

187、绝对评估法主要包括

- A、 自我报告法
- B、 业绩评定表法
- C、 因素考核法
- D、 360 度考核法

答案： ABCD

188、360 度考核法指的是利用书面形式对自己的工作进行总结和考核的一种方法

答案： 错误

189、业绩评定表法主要是通过与工作有关的因素和（ ）的因素对员工进行考评

答案： 与个人特征相关；

190、360 度反馈也被称为全视角评价

答案： 正确

191、360 度考评方法不能促进员工的个人发展

答案： 错误

192、360 度考评方法的缺点是

- A、 侧重于综合评价，定型评价比重较大，定量的业绩评价较少，因此常与 KPI 结合更全面
- B、 信息可能不一致
- C、 信息多，但成本高
- D、 可能造成组织气氛紧张，影响积极性，忠诚度下降

答案： ABCD

193、360 度考核应该注意的问题有哪些

答案： 确保匿名；使信息反馈者富有责任感；防止对系统开玩笑；使用统计程序；辨认和鉴别偏见

194、评价项目设计无须进行需求分析和可行性分析

答案： 错误

195、培训考评者的内容包括

- A、 沟通技巧
- B、 考评实施技巧
- C、 总结评价结果的方法
- D、 反馈评价结果的方法

答案： ABCD

196、工作标准法指的是确定工作标准或者劳动定额，然后把员工的工作与企业制定的工作标准（劳动定额）相对照，以确定员工业绩

答案： 正确

197、自我考核法的要素包括（ ）和独立性，工作态度、业务知识、交际能力、表达技巧

- A、 工作质量
- B、 工作数量
- C、 创造性
- D、 沟通能力

答案： ABC

198、短文法指考核者写一篇短文描述员工业绩，无须列出关于优缺点的例子

答案： 错误

199、特征导向评估方法包括连续尺度法和非连续尺度法

答案： 正确

200、图解式考核法的缺点是

- A、 不能有效的指导行为
- B、 不能提供一个良好的机制提供具体的、非威胁性的反馈
- C、 分数未被明确规定，所以很可能得不到准确的评定
- D、 以上都是

答案： D

201、图解式考核法的优点是实用以及开发成本小

答案： 正确

202、行为锚定等级评定表法的过程不包含描述关键事件

答案： 错误

203、行为锚定等级评定考核的优点除了工作绩效的计量更为精确外，还包括

- A、 工作绩效考核标准更为明确
- B、 具有良好的反馈功能
- C、 各种工作绩效考核要素之间有着较强的相互独立性
- D、 具有良好的连贯性

答案： ABCD

204、（ ）指的是列举出评估指标，然后要求评估人在观察的基础上将员工的工作行为同评价标准进行对照，看该行为出现的频率和完成的程度如何的评估方法

答案： 行为观察评价法；

205、明确做好工作所需要的行为是进行行为观察评价法的前提

答案： 正确

206、下列哪些方法属于关键事件法

- A、 年度报告法
- B、 关键事件清单法
- C、 行为定位评级法
- D、 以上都是

答案： D

207、结果导向评估法只包括产量衡量法和目标管理法

答案： 错误

208、采用个人绩效合约法需要做的工作包括

- A、 根据绩效目标自上而下的分解，确定员工绩效范围
- B、 设定相应的绩效目标并确定具体考核指标
- C、 沟通，并签订绩效合约
- D、 根据绩效合约要求进行考核

答案： ABCD

209、（ ）指的是纯粹通过产量来衡量绩效的方法

答案： 产量衡量法；

210、目标管理法是彼得德鲁克在（ ）年提出的

A、 1950

B、 1952

C、 1954

D、 1970

答案： C

211、考核目的不明确以及绩效考核受到抵触属于主观因素导致的问题

答案： 正确

212、考核目的不明确的原因是

A、 准备工作不充分

B、 片面的低估考核

C、 片面的夸大绩效考核

D、 考核方法不恰当

答案： BC

213、绩效考核受到抵触的原因是

A、 绩效考核自身存在偏差

B、 评估者问题

C、 被评估者问题

D、 以上都是

答案： D

214、晕轮效应不属于因考核者的心理、行为而出现的偏差

答案： 错误

215、考核缺乏标准属于客观因素导致的问题

答案： 正确

216、下列选项中，不属于客观因素导致的问题的是

A、 绩效方式单一

- B、 考核过程形式化
- C、 考核标准过于严苛
- D、 考核结果无反馈

答案： C

217、如何在绩效考核的前馈控制阶段提高绩效考核的有效性

- A、 树立绩效管理的思想
- B、 明确考核的目的
- C、 设计系统的指标体系和有效的考核标准
- D、 以上都是

答案： D

218、除了促进形成一个更以绩效为导向的企业文化，树立绩效管理的思想的措施还包括

- A、 激励员工使他们的工作更加投入
- B、 激发员工开发自身潜能
- C、 增加团队凝聚力，改善团队绩效
- D、 多沟通，增加员工表达的机会

答案： ABCD

219、提高绩效考核的有效性，在过程控制中应该选择正确的考核方法和时间以及加强对考核者的培训

答案： 正确

220、如何加强对考核者的培训

答案： 考核的内容和考核的标准；列举典型的考核错误；提高考核者的观察力和判断力；加强考核者对绩效考核工作的重视和投入

221、绩效考核过程是一个持续的检验过程

答案： 错误

222、如何正确利用考核结果

- A、 用绩效考核的结果指导员工工作业绩和工作技能的提高
- B、 公布结果显示员工对公司贡献的大小，调整薪酬和奖励
- C、 人事变动，调整员工适应岗位
- D、 能力评价，有利于员工职业生涯发展

答案： ABCD

223、绩效反馈按照反馈中的被考核者的参与程度可分为指令式、指导式以及授权式

答案： 正确

224、绩效反馈按照反馈的内容和形式可分为（ ）和非正式反馈

答案： 正式反馈；

225、绩效面谈的内容包括

- A、 工作业绩
- B、 行为表现
- C、 改进措施
- D、 新的目标

答案： ABCD

226、沟通和辅导是管理者对（ ）员工采取的绩效面谈的策略

答案： 冲锋型；

227、管理者对于安分型员工采取的绩效面谈的策略是重申工作目标，澄清员工对工作成果的看法

答案： 错误

228、解决绩效面谈困惑的方法有

- A、 汉堡法
- B、 BEST 法
- C、 SMART 法
- D、 无法判断

答案： ABC

229、反馈结果评估的内容包括面谈中被考评者是否充分发言

答案： 正确

230、绩效反馈后员工的反映包括

- A、 积极主动的工作
- B、 保持原来的工作状态
- C、 消极、被动的工作

D、 抵制工作

答案： ABCD

231、改进绩效反馈应该强化管理者素质

答案： 正确

232、员工注意力层次由低到高分别是（ ）、任务动机层次以及总体任务过程层次

答案： 任务学习层次；

233、面谈资料一般包括哪些内容

- A、 绩效计划
- B、 职位说明书
- C、 绩效考评表
- D、 绩效档案

答案： ABCD

234、有效的反馈技巧一般包括哪些

答案： 及时反馈；对事不对人；允许员工提出自己的意见；确保理解的是同提出对员工的支持帮助计划

235、绩效考评结果应用的原则有

- A、 以人为本，促进员工的职业发展
- B、 将员工个体和组织紧密联系起来，促进员工余切共同成长和发展
- C、 统筹兼顾，综合应用，为人师决策提供科学依据
- D、 以上都是

答案： D

236、绩效考核结果应用出现的问题不包括绩效考核结果应用形式化倾向严重

答案： 错误

237、绩效改进必须自然的融入部门的日常管理工作之中，才能有其存在的价值

答案： 正确

238、基于能力的绩效改进方案的过程中，除了明确绩效改进的前提和理念、设定绩效目标和能力发展目标外还包括

- A、 制定完成目标的步骤

- B、 解决能力发展中存在的问题和障碍
- C、 明确指导者的行动
- D、 绩效改进方案的实施

答案： ABCD

239、绩效改进的前提和理念不包括

- A、 人们有能力，并且渴望学习并提高自身的能力
- B、 意识和觉悟能够让人们做出不同的我选择
- C、 良好的工作环境更有利于提高业绩
- D、 创造有利于学习的团队氛围

答案： C

240、设定绩效目标要解决的问题不包括

- A、 目标由谁决定
- B、 优秀目标具备怎样的特点，怎样去设定目标
- C、 绩效目标是否具有现实性和可行性
- D、 绩效目标的完成情况

答案： C

241、设定能力发展目标应解决如何合理分配目标的问题

答案： 错误

242、评估能力发展目标的完成情况是设定能力发展目标应解决的问题之一

答案： 正确

243、制定完成目标的行动步骤包括

- A、 对员工与能力相关的关键行为进行评分
- B、 评估哪些关键行为得到改善的情况下最能提高总体能力
- C、 制定具体的针对那些关键行动的行动步骤
- D、 无法判断

答案： ABC

244、解决能力发展中存在的障碍不包括

- A、 知识障碍
- B、 技能障碍

C、 沟通障碍

D、 情感障碍

答案： C

245、（ ）指的是员工知道怎样完成工作，但却缺乏把工作按要求自始至终迅速做好的技能

答案： 技能障碍；

246、明确指导者的行动无须让员工了解你的目标和行动步骤

答案： 错误

247、绩效改进方案实施的原则是

A、 高层管理者应该把他们自己的绩效改进当作实施对员工绩效改进内容的一个组成部分

B、 绩效改进方案的实施需要细致的策划和有组织的培训和指导

C、 绩效改进的过程一定要可以控制

D、 以上都是

答案： D

248、（ ）指的是将基本薪酬的增加与员工所获得的评价等级联系在一起的绩效奖励计划

答案： 绩效加薪；

249、特殊绩效奖金认可计划指的是员工的努力程度远远超出了工作标准的要求，为企业创造了优异的业绩或者做出了重大贡献，企业给予他们的一次性奖励

答案： 正确

250、绩效考核结果如何应用于员工的职业发展

A、 与员工职业发展结合，创造一个高效率的工作环境

B、 职业生涯发展是吸引和留住员工的重要因素

C、 绩效评价结果可以为员工的工作配置提供科学依据

D、 对员工进行全面教育培训提供科学依据

答案： ABCD

251、绩效考核结果也可以应用于开发员工潜能

答案： 正确

252、目标管理的起源是彼得德鲁克在《管理理论》一书中提出了目标管理的概念

答案： 错误

253、上世纪 60、70 年代，目标管理在（ ）广泛应用

答案： 美国；

254、在（ ），目标管理引入中国

A、 20 世纪 60 年代

B、 20 世纪 70 年代

C、 20 世纪 80 年代

D、 20 世纪 90 年代

答案： C

255、目标管理的过程包括

A、 制定和分解目标

B、 实施目标过程的管理

C、 目标成果评价

D、 以上都是

答案： D

256、目标管理不是民主管理

答案： 错误

257、目标管理的优势有哪些

答案： 形成激励；有效管理；明确任务；控制有效

258、目标管理对现代绩效管理思想的影响是

A、 目标管理为现代绩效管理带来自我管理思想

B、 员工参与管理为现代绩效管理思想在企业成功运作提供支持

C、 目标管理的系统思想使绩效管理能自我发展，自我提高

D、 以上都是

答案： D

259、引入目标管理法的必要条件是

A、 要有明确的战略

- B、 组织要有团队精神
- C、 开放式的组织结构
- D、 有效的反馈机制

答案： ABCD

260、确定各项绩效目标的重要程度属于绩效目标设定的一部分内容

答案： 错误

261、目标管理的推行步骤包括绩效目标设定、确定目标达成的时间框架、实际绩效水平与绩效目标以及设定新的绩效目标

答案： 正确

262、绩效目标设定的原则不包括

- A、 这个目标必须符合 SMART 原则
- B、 目标必须有个人努力的成分
- C、 目标越多越好
- D、 目标最好存在于一项完成的工作任务中

答案： C

263、中国传统文化具有强烈的人本主义色彩，但这与目标管理隐含“有责任心的工人”的假设并不相通

答案： 错误

264、目标管理与我国企业崇尚的全面管理有着天然的联系

答案： 正确

265、KPI 的产生基于二八法则的发展

答案： 正确

266、（ ）是企业绩效管理系统的基礎

答案： KPI；

267、关键绩效指标是用于评估和考核被评价者绩效的可量化或可行为化的系统考核体系

答案： 正确

268、KPI 设计的基本思路包括

- A、 明确企业的远景和战略，形成企业战略方针

- B、 根据岗位业务标准，确定关键成功因素
- C、 确定关键绩效指标、绩效标准与实际因素的关系
- D、 关键绩效指标的分解

答案： ABCD

269、KPI 导入前必须收集的资料不包括

- A、 企业的使命、愿景和战略
- B、 运营情况以及人员状况
- C、 员工对薪资的期望值
- D、 行业资料以及竞争对手资料

答案： C

270、KPI 导入的必要条件是

- A、 收集并分享背景资料
- B、 确认使命、愿景和战略
- C、 KPI 考核的支持环境
- D、 以上都是

答案： D

271、KPI 考核的支持环境除了应该拥有良好的人力资源管理平台的基础建设，还包括

- A、 以绩效为导向的企业文化的支持
- B、 各级主管人员都肩负着绩效管理的任务
- C、 重视绩效沟通制度建设
- D、 绩效考核结果与价值分配挂钩

答案： ABCD

272、确定 KPI 的原则包括目标导向原则、SMART 原则、执行原则以及客户导向原则

答案： 正确

273、考核知识含量较高的员工以（ ）指标为主

答案： 结果性；

274、通过关键绩效指标体系无法让不同功能领域的员工相互合作，集中在共同成果上

答案： 错误

275、KPI 体系的特征是

- A、 具有系统性
- B、 可控与可管理性
- C、 价值牵引与导向性
- D、 以上都是

答案： D

276、构建 KPI 体系的程序包括

- A、 确定工作产出
- B、 建立考核指标
- C、 设定考核标准
- D、 审核 KPI 指标

答案： ABCD

277、确定工作产出的原则是

- A、 增值产出的原则
- B、 客户导向的原则
- C、 结果导向的原则
- D、 确定权重的原则

答案： ABCD

278、标准是指从哪些方面来对工作产出进行衡量或者评价

答案： 错误

279、关键指标的类型包括数量、质量、成本以及（ ）指标

答案： 时限；

280、KPI 实施过程中，要将激励指标与控制指标相结合

答案： 正确

281、企业实施 KPI 考核的对策思考有哪些

- A、 制定清晰明确的战略目标，并将战略目标进行有效分解
- B、 KPI 考核实施必须以优化流程和组织结构，培育 KPI 企业文化为前提
- C、 通过绩效考核，建立良性考评关系

D、 重视 KPI 指标的创新，时刻保持管理优化的理念

答案： ABCD

282、在（ ），杜邦公司首创资本报酬率指标和杜邦财务分析体系

A、 19 世纪初期

B、 19 世纪末

C、 20 世纪初期

D、 20 世纪末

答案： C

283、平衡计分卡（BSC）的四个角度是财务、顾客、内部流程以及学习和发展

答案： 正确

284、1992 年，卡普兰和诺顿在《哈佛商业评论》上发表的《平衡计分卡——驱动绩效的评价指标体系》，标志着平衡计分卡的

A、 发展

B、 成熟

C、 诞生

D、 淘汰

答案： C

285、平衡计分卡中的内部流程角度包括哪些内容

A、 生产制造

B、 产品开发

C、 售后服务

D、 以上都是

答案： D

286、结果考核指标可以反映多个过程的最终结果

答案： 错误

287、划分领先指标和滞后指标的主要原因是考虑到风险和责任

答案： 正确

288、（ ）将平衡计分卡上的不同项目归纳为一个因果关系链，将期望结果和驱动因素联系起来，把员工个人的工作和公司战略联系起来

答案： 战略地图；

289、平衡计分卡的基本程序是

- A、 说明远景
- B、 沟通
- C、 业务规划
- D、 反馈与学习

答案： ABCD

290、在平衡计分卡的基本程序中，反馈与学习的主要内容是

- A、 明确对远景的共识
- B、 提供战略反馈
- C、 促进战略考察和学习
- D、 以上都是

答案： D

291、建立基于平衡计分卡的绩效管理体系应培训企业的高层管理人员，促使其承担相应的职责

答案： 正确

292、建立平衡计分卡应注意的问题是

- A、 企业建立的平衡计分卡不止一个
- B、 即使企业停止推行平衡计分卡，也要继续关注企业的关键绩效指标
- C、 A 和 B 都对
- D、 无法判断

答案： C

293、BSC 的不足之处是

- A、 强调从四个角度关注企业绩效，可能会将企业的资源从对实现投资报酬率真正有价值的领域分散开来
- B、 平衡计分卡提出的四个角度不能适用于所有的企业
- C、 平衡计分卡仍属于财务驱动型的绩效评价工具
- D、 以上都是

答案： D

294、标杆管理是一项通过衡量比较来提升企业竞争地位的过程

答案： 正确

295、标杆管理在 20 世纪 70 年代初期处于

- A、 工艺流程的标杆管理阶段
- B、 标杆管理最佳企业管理实践阶段
- C、 进行竞争产品的比较阶段
- D、 战略性标杆管理阶段

答案： C

296、标杆管理的第五阶段属于全球标杆管理阶段

答案： 正确

297、标杆管理的作用除了追求卓越外，还包括

- A、 流程再造
- B、 持续改善
- C、 创造优势，塑造核心竞争力
- D、 有助于建立学习型组织

答案： ABCD

298、（ ）指的是以竞争对手为基准的标杆管理

答案： 竞争标杆管理；

299、功能标杆管理指的是以最佳工作流程为基准进行的标杆管理

答案： 错误

300、标杆管理按照内容不同分类为产品标杆管理、过程标杆管理、管理标杆管理、战略标杆管理以及最佳实践标杆管理

答案： 正确

301、标杆管理按信息收集方法不同分为单向的标杆管理和（ ）

答案： 合作标杆管理；

302、单向的标杆管理指的是双方协商同意的情况下，彼此自愿信息共享

答案： 错误

303、标杆管理导入的必要条件不包括

- A、 高层管理人员的兴趣与支持
- B、 致力于持续的标杆管理

C、 不愿意接受新事物的保守态度

D、 有能力把企业运作与战略目标紧密结合起来

答案： C

304、标杆管理的主要问题是忽视创新和服务对象以及认识与操作不当

答案： 正确

305、素质的三种类型包括核心素质、通用素质以及角色素质

答案： 正确