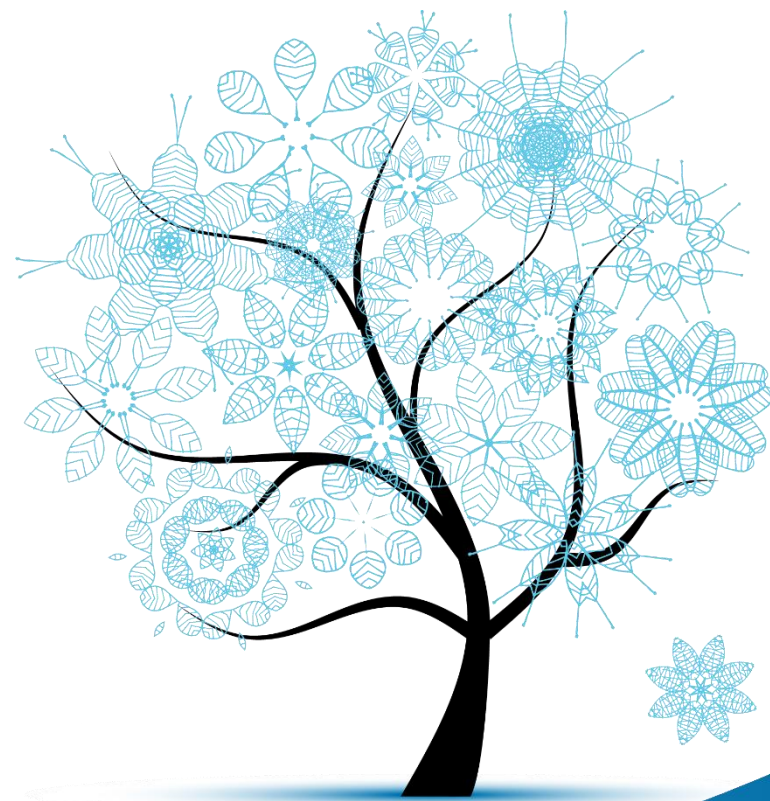


人力资源管理（一）

精讲7

主讲教师：娜娜

寄语：态度决定一切，实力捍卫尊严



努力到感动自己

第六章 人员素质测评



第一节

人员素质测评概述



第二节

人员素质测评方法



第三节

人员素质测评实施

第一节 人员素质测评概述

一、人员素质测评的含义

考情分析：

单选题：1次【2104】

考点1：素质的含义

素质是指个体为完成某项活动与任务所具备的**基本条件**和**基本特点**，是行为的基础与根本因素。

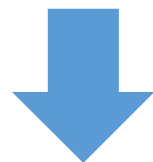
它包括**身体**素质、**心理**素质、**道德**素质和**专业**素质等方面。

一、人员素质测评的含义

考点2：素质模型

考情分析：
可能会考单选题

素质模型，也称胜任素质模型，或胜任力模型，是个体所应具备的对个人绩效和企业成功产生关键影响的**各种素质要素的组合**。



能和参照效标有因果关系的个体的深层次特征。

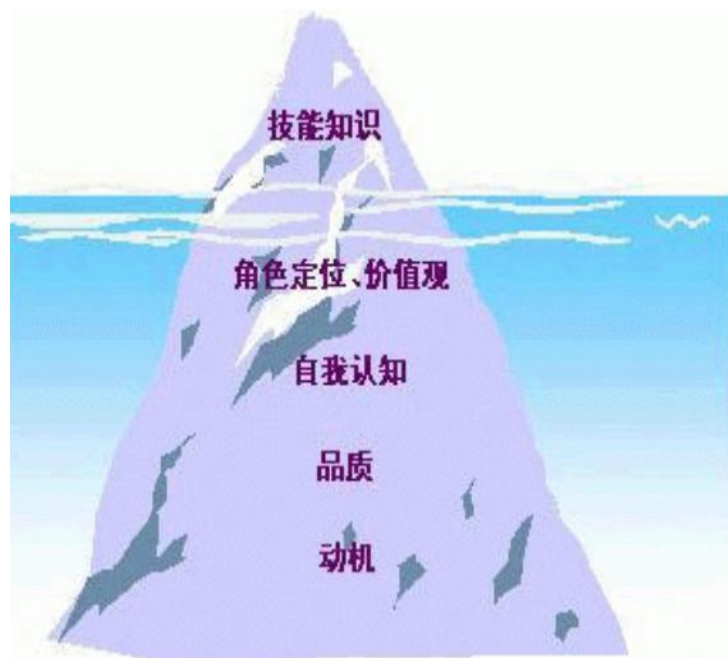
一、人员素质测评的含义

考点3：素质的冰山模型

考情分析：

单选题：3次【1404/1804/1910】

麦克利兰提出



“冰山水上部分”

“冰山水下部分”

一、人员素质测评的含义

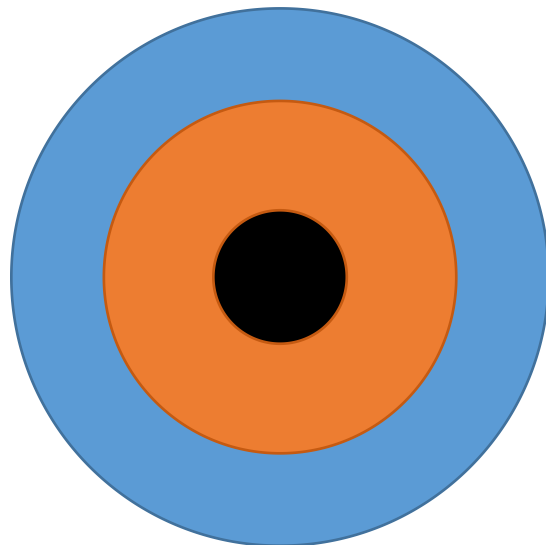
考点4：素质的洋葱模型

考情分析：

单选题：3次【1504/1710/2008】

案例题：1次【1704】

博亚特兹提出



动机和个性

自我认知与社会角色、价值观和态度

知识和技能

层次关系

洋葱模型把胜任素质由内到外概括为层层包裹的结构；

越向**外层**，越易于培养和评价；

越向**内层**，越难以评价和习得。

一、人员素质测评的含义

考点5：人员素质测评的含义

考情分析：
可能会考单选题

人员素质测评，是指测评者采用科学的测量方法和手段对被测评者的**身体素质**和**心理素质**进行**测量**和**评价**的过程。

测→**量化**方式测验、**评**→**定性化**方式评价。

真题实战

【1804·单选】提出素质冰山模型的学者是（ ）。

- A.施恩
- B.霍兰德
- C.博亚特兹
- D.麦克利兰

真题实战

【1804·单选】提出素质冰山模型的学者是（**D**）。

A.施恩

B.霍兰德

C.博亚特兹

D.麦克利兰

真题实战

【1504·单选】“素质的洋葱模型”比“素质的冰山模型”更加突出的特征是（ ）。

- A.层次性
- B.动机性
- C.技能性
- D.知识性

真题实战

【1504·单选】“素质的洋葱模型”比“素质的冰山模型”更加突出的特征是（**A**）。

A.层次性

B.动机性

C.技能性

D.知识性

二、人员素质测评的作用、原理、原则

考点1：作用

考情分析：

简答题：1次【1310】

分析题：1次【2010】

- ①是科学的人力资源开发的**基础**；
- ②为招聘选拔提供科学的**评价技术与工具**；
- ③为人岗匹配提供**基本依据**；
- ④为绩效考核和诊断提供**解决方法**。

二、人员素质测评的作用、原理、原则

考点2：原理、原则

原理

- ①个体**差异**原理
- ②职位类别**差异**原理
- ③**测量**与**评定**原理
- ④**定量**方法与**定性**方法相结合的原理

原则

- ①**客观**性原则
- ②**标准**化原则
- ③**信度**和**效度**的原则（可靠、有效）
- ④**可行**性原则（一切从实际出发）
- ⑤**可比**性原则

考情分析：

单选题：1次【2010】

简答题：1次【1510】

可能会考多选题

真题实战

【例1·多选】人员素质测评的作用（ ）。

- A.是科学的人力资源开发的基础
- B.为招聘选拔提供科学的评价技术与工具
- C.为人岗匹配提供基本依据
- D.为绩效考核和诊断提供解决方法
- E.为薪酬管理提供方案

真题实战

【例1·多选】人员素质测评的作用（**ABCD**）。

- A.是科学的人力资源开发的基础
- B.为招聘选拔提供科学的评价技术与工具
- C.为人岗匹配提供基本依据
- D.为绩效考核和诊断提供解决方法
- E.为薪酬管理提供方案

真题实战

【例2·单选】采用一定的标准，依据一定的分类原则，对从业人员所从事的各种社会职业进行全面、系统地划分与归类指的是（ ）。

- A.职位类别
- B.职位体系
- C.职能划分
- D.职位分析

真题实战

【例2·单选】采用一定的标准，依据一定的分类原则，对从业人员所从事的各种社会职业进行全面、系统地划分与归类指的是（**A**）。

- A.职位类别
- B.职位体系
- C.职能划分
- D.职位分析

三、人员素质测评的类型、发展

考点1：类型

考情分析：

单选题：3次【1510/1604/1704】

- (1) **配置**性测评 —— 人力资源的合理配置，人岗匹配
- (2) **选拔**性测评 —— 选拔优秀人才，如内部竞聘
- (3) **开发**性测评 —— 开发员工的素质
- (4) **考核**性测评 —— 又称鉴定性测评，鉴定与验证某种素质是否具备
- (5) **诊断**性测评 —— 了解素质现状或问题



接着下一页

三、人员素质测评的类型、发展

☆类型的特点

素质测评类型	特点
①配置性测评	针对性、客观性、严格性
②选拔性测评	①强调测评的区分和选拔功能 ②测评标准刚性要强 ③测评指标的选择具有灵活性 ④测评结果多以分数或等级形式呈现
③开发性测评	勘探性、配合性、促进性
④考核性测评	①测评结果主要是提供依据或证明 ②测评结果具有较高信度和效度 ③侧重于现有的素质价值与功用 ④概括性
⑤诊断性测评	①测评内容精细、全面 ②测评过程寻根究底 ③测评结果不公开 ④测评具有较强的系统性

考情分析：

单选题：4次【1410/1710/1804/2110】

简答题：2次【1410/2104】

真题实战

【1704·单选】 小张被某公司录用后，公司为了实现人岗匹配，对他进行了素质测评。这种测评类型是（ ）。

- A.诊断性测评
- B.考核性测评
- C.开发性测评
- D.配置性测评

真题实战

【1704·单选】 小张被某公司录用后，公司为了实现人岗匹配，对他进行了素质测评。这种测评类型是（**D**）。

A.诊断性测评

B.考核性测评

C.开发性测评

D.配置性测评

真题实战

【1410·单选】诊断性素质测评的特点是（ ）

- A.测评结果公开
- B.测评结果不公开
- C.测评内容具有特定性
- D.测评内容具有表面特性

真题实战

【1410·单选】诊断性素质测评的特点是（**B**）

- A.测评结果公开
- B.测评结果不公开
- C.测评内容具有特定性
- D.测评内容具有表面特性

第二节 人员素质测评方法

人员素质测评的方法



心理测验

面试

评价中心

考情分析：

单选题：2次【1710/2110】

西方人员素质测评发展是从**心理测验**起步的

心理测验是指通过观察个体的少数有代表性的行为，对于贯穿在个体行为活动中的心理特征，依据确定的原则进行数量化分析的一种科学手段。心理测验一般分为两大类，认知测验和人格测验。认知测验测评的是认知行为，而人格测验测评的是的社会行为。

真题实战

【1710·单选】西方国家的人员素质测评起步于（ ）

- A. 笔试
- B. 面试
- C. 评价中心
- D. 心理测验

真题实战

【1710·单选】西方国家的人员素质测评起步于（**D**）

A.笔试

B.面试

C.评价中心

D.心理测验

一、心理测验

考点1：心理测验特点

心理测验的特点：

- ①对行为的测量；
- ②对一组行为样本的测量；
- ③不一定是真实行为，而是概括了的模拟行为；
- ④标准化的测验；
- ⑤力求客观的测量。

考情分析：

单选题：1次【1910】

简答题：1次【1604】

真题实战

【例1·多选】心理测验的特点有（ ）。

- A.是对行为的测量
- B.是对一组行为样本的测量
- C.不一定是真实行为，而是概括了的模拟行为
- D.是一种标准化的测验
- E.是一种力求客观的测量

真题实战

【例1·多选】心理测验的特点有（**ABCDE**）。

A.是对行为的测量

B.是对一组行为样本的测量

C.不一定是真实行为，而是概括了的模拟行为

D.是一种标准化的测验

E.是一种力求客观的测量

一、心理测验

考点2：心理测验的分类

考情分析：

单选题：1次【1404】

(1) **认知**测验（认知行为）

(2) **人格**测验（社会行为）



人格，是个体所具有的与他人相区别的、稳定和独特的**思维方式**和**行为风格**。

人格测验，是对人的行为中起稳定调节作用的心理特质和行为倾向进行定量分析，

以便进一步预测未来。可分为：**兴趣、态度、性格、品德**。



一、心理测验

(1) 认知测验（认知行为）



- ①**成就**测验
- ②**智力**测验
- ③**能力倾向**测验

【注意】我国**行政职业能力倾向测验**：数量关系、判断推理、常识判断、言语理解与表达以及资料分析。

考情分析：

单选题：3次【1310/1510/1604】

多选题：3次【1610/1710/1804】

简答题：1次【2110】

(2) 人格测验（社会行为）



- ①量表法:自陈（常用）、评定量表法、卡特尔**16PF**人格测验法（**我国广泛**）
- ②投射法（林赛）：联想法、构造法、完成法、选排法、表露法
- ③作业法（克雷佩林）-内田勇三郎-对作业曲线的分析，就能得到测评者各种心理特点的大量信息，从而对测评者的性格、气质、智力等作出全面的诊断。

二、面试

考点1：面试的特点

- (1) 对象的**单一**性；
- (2) 内容的**灵活**性；
- (3) 信息的**复合**性；
- (4) 交流的**直接互动**性；
- (5) 判断的**直觉**性。

考情分析：

单选题：2次【1504/1704】

可能会考简答题



二、面试

考点2：面试的内容

- (1) 仪表风度
- (2) 知识点广度与深度
- (3) 实践经验与专业特长
- (4) 工作态度与求职动机
- (5) 事业进取心
- (6) 反应能力与应变能力
- (7) 分析判断与综合概括能力
- (8) 兴趣爱好与活力
- (9) 自我控制能力与情绪稳定性
- (10) 口头表达和沟通能力

考情分析：
可能会考论述题



二、面试

考点3：面试的方法技巧

(1) 如何“问”

- ①自然、亲切的导入
- ②提问通俗、简明
- ③问要先易后难、问准问实

(2) 如何“听”

- ①发挥目光、点头的作用
- ②把握与调节应聘者的情绪
- ③从言辞、声音等方面区别内在素质水平

(3) 如何“观”

- ①谨防以貌取人
- ②发挥感官的综合效应与直觉效应

(3) 如何“评”

- ①选择适当的标准形式
- ②分项测评与综合测评相结合
- ③横观纵察比较评判
- ④注意反应过程与结果的观察

真题实战

【1704·单选】与其他人员素质测评的形成相比，面试的特点是（ ）。

- A.成本最低
- B.判断的客观性
- C.交流的单向性
- D.判断的直觉性

真题实战

【1704·单选】与其他人员素质测评的形成相比，面试的特点是（**D**）。

- A.成本最低
- B.判断的客观性
- C.交流的单向性
- D.判断的直觉性

三、评价中心

考点1：评价中心的特点

考情分析：

简答题：1次【1610】

- (1) **情境模拟**性（最大、首要特点）
- (2) **综合**性
- (3) **全面**性
- (4) **整体互动**性
- (5) **预测**性

三、评价中心

考点2：评价中心的优缺点

考情分析：
可能会考单选题

评价中心通常用来选拔**较高层次**的管理人员和技术人员。

(1) **优点**：较高的信度和效度，结论质量较高。

(2) **缺点**：投入大量人力、物力和财力，耗时长，操作难度大，
对测试者要求很高

真题实战

【例1·多选】与其他测评方法比较，评价中心（ ）。

- A.时间较短
- B.需要投入很大的人力、物力和财力
- C.时间较长
- D.操作难度大
- E.对测试者的要求很高

真题实战

【例1·多选】与其他测评方法比较，评价中心（**BCDE**）。

A.时间较短

B.需要投入很大的人力、物力和财力

C.时间较长

D.操作难度大

E.对测试者的要求很高

真题实战

【例2·单选】作为人员测评工具之一的评价中心技术，其最大的特点是（ ）。

A.情境模拟性

B.综合性

C.全面性

D.预测性

三、评价中心

考点3：评价中心的形式

(1) 文件筐测验

(2) 无领导小组讨论

(3) 管理游戏

(4) 模拟面谈



具体内容接着下一页

三、评价中心

考点3：评价中心的形式

考情分析：

单选题：1次【1310】

（1）文件筐测验

含义：特定的职位或管理岗位上，让其在给定的时间内处理一组杂乱无章的文件。

具体形式：

①背景模拟；②公文类别处理模拟；③处理过程模拟。



三、评价中心

考点3：评价中心的形式

考情分析：
可能会考多选题



(2) 无领导小组讨论

含义：一个小组，在一定的时间内就给定的问题进行讨论。

一般步骤：

- ①接受问题，各自准备发言提纲
- ②成员轮流发言
- ③成员交叉讨论
- ④方案总结并汇报讨论结果

优点：

- ①为被测评者提供**平等**的机会，结论更加客观、准确
- ②真实**诱发效应**
- ③**生动**的人际互动
- ④独特的考察维度
- ⑤**效率高**，应用范围广



三、评价中心

(2) 无领导小组讨论

考情分析：

单选题：2次【1504/1610】

多选题：1次【1310】

简答题：1次【1710】



试题形式：

①开放式问题；②两难问题；③多项选择问题；④操作性问题；⑤资源争夺问题。

评价标准：

- a.发言次数的多少；
- b.是否善于提出新的见解和方案、敢于发表不同意见、坚持自己的正确意见；
- c.是否善于消除紧张气氛、说服别人、调节争议问题；
- d.创造一个使不愿开口的人也想发言的气氛，把众人的意见引向一致；
- e.能否倾听他人的意见，是否尊重他人，是否侵犯他人的发言权等。

三、评价中心

考点3：评价中心的形式

考情分析：

单选题：2次【1604】

(3) 管理游戏

含义：以**完成某项或某些实际工作任务**为基础的标准化模拟活动，通过活动观察和测评被试者实际的管理能力。

①**优点：**具有**趣味性**，具有社会认知关系的功能。

②**缺点：**忽略管理原理的学习，压抑被测试者的开创性，操作不便观察，**花费时间长**。

三、评价中心

考点3：评价中心的形式

考情分析：
可能会考单选题

(4) 模拟面谈

含义：角色扮演的一种形式，由主试者的助手扮演某一角色，与被测评者谈话。

①**优点：**费时较少。

②**缺点：**增加人员需要，扮演者与不同的被测试者交谈可能有不同的表现。

真题实战

【1604·单选】以完成某项或某些实际工作任务为基础，通过活动观察被试者实际管理能力的测评方式是（ ）。

- A.管理游戏
- B.小组讨论
- C.文件筐测试
- D.能力倾向测验

真题实战

【1604·单选】以完成某项或某些实际工作任务为基础，通过活动观察被试者实际管理能力的测评方式是（**A**）。

- A.管理游戏
- B.小组讨论
- C.文件筐测试
- D.能力倾向测验

真题实战

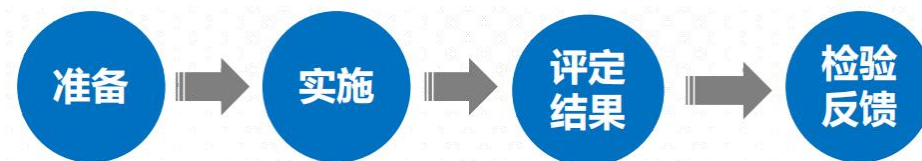
【1510·单选】在无领导小组讨论中，被试者围绕“你认为什么样的员工是一名优秀的员工？”的问题进行讨论。这类问题属于（ ）。

- A.多项选择问题
- B.两难问题
- C.操作性问题
- D.开放式问题

第三节 人员素质测评实施

一、素质测评的实施程序

考点1：素质测评的实施程序



(1) 准备阶段	①构建测评指标体系 ★ ②确定测评的工具和方法 ③培训测评人员
(2) 实施阶段	①选择合适的测评时间和测评环境 ②获取测评数据
(3) 评定结果阶段	①分析测评结果 ②做出决策或建议
(4) 跟踪检验和反馈阶段	

考情分析：

简答题：1次【1404】

分析题：1次【1504】

一、素质测评的实施程序

考点2：准备阶段

考情分析：

简答题：2次【1910/2008】

（1）构建测评指标体系：

- ①构建**胜任素质模型**；
- ②基于胜任素质模型**筛选测评指标**；
- ③确定测评**指标权重**；
- ④确定测评**标度**。

（2）确定测评的工具和方法：

考虑工具和方法的**效度**、**公平程度**、**实用性**、**成本**四个指标。

（3）培训测评人员：使用统一的指示语。

第七章 员工培训



第一节

培训概述



第二节

员工培训的内容和步骤



第三节

员工培训的方法

第一节 培训概述

一、培训

考点1：培训的目的

- (1) 向本企业员工传授其他更广泛的技能。
- (2) 强化员工的献身精神。

考情分析：
可能会考单选题

二、培训的作用

考点1：培训的作用

考情分析：

简答题：1次【1704】

- (1) 调整人与事矛盾，实现人事和谐；
- (2) 快出人才、多出人才；
- (3) 调动员工积极性；
- (4) 建立优秀组织文化。

三、培训理论

考点1：培训理论

考情分析：

单选题：5次

【1310/1510/1710/1910/2008】

(1) **成人学习**理论 —— **诺尔斯**

(2) **刺激-反应**理论 —— **斯金纳**

(3) **社会学习**理论 —— **班杜拉**

(社会学习理论又称模仿理论：人通过观察**模仿**而学会新的行为)

接着下一页



第二节 员工培训的内容和步骤

一、新员工培训

考情分析：

简答题：1次【2110】

考点1：新员工培训的意义

- (1) 有助于减少新进员工的焦虑感；
- (2) 有助于增进新员工的归属感，尽快地成为企业人；
- (3) 有助于增进新员工的认同感，激发动机，提高士气。

一、新员工培训

考点2：新员工培训的内容

考情分析：

简答题：1次【1504】

分析题：2次【1610/1910】

(1) 企业**文化**方面的培训 →

- ①精神层次
- ②制度层次
- ③物质层次

(2) **业务**方面的培训 →

- ①参观生产全过程，技师讲解生产全流程
- ②讲解生产中最基本的理论知识
- ③不同岗位，分类学习业务知识

(3) 新员工的“**传、帮、带**”活动

一、新员工培训

考点3：案例--华为公司新员工180天培训

考情分析：
可能会考单选题

- (1) 第一阶段：入职，让他知道是来干什么的（3-7天）
- (2) 第二阶段：过渡，让他知道如何能做好（8-30天）
- (3) 第三阶段：让新员工接受挑战性任务（31-60天）
- (4) 第四阶段：表扬与鼓励，建立互信关系（61-90天）
- (5) 第五阶段：让新员工融入团队主动完成工作（91-120天）
- (6) 第六阶段：赋予员工使命，适度授权（121-179天）
- (7) 第七阶段：总结，制定发展计划（180天）
- (8) 第八阶段：全方位地关注下属成长

模拟演练

【例1·单选】下列不属于企业文化精神层次的培训的是（ ）。

- A.参观厂史展览
- B.组织新员工学习企业规章制度
- C.请先进人物宣讲企业传统
- D.请企业负责人讲企业目的、宗旨

模拟演练

【例1·单选】下列不属于企业文化精神层次的培训的是（**B**）。

- A.参观厂史展览
- B.组织新员工学习企业规章制度
- C.请先进人物宣讲企业传统
- D.请企业负责人讲企业目的、宗旨

模拟演练

【例1·单选】华为新员工180天培训计划的第三个阶段是（ ）。

- A.让他知道是来干什么的
- B.让他知道如何能做好
- C.让他接受挑战性任务
- D.表扬与鼓励，建立互信关系

模拟演练

【例1·单选】华为新员工180天培训计划的第三个阶段是（C）。

- A.让他知道是来干什么的
- B.让他知道如何能做好
- C.让他接受挑战性任务
- D.表扬与鼓励，建立互信关系

二、在职员工培训

考点1：在职员工培训应注意的问题

考情分析：
可能会考单选题

- (1) 重视员工的参与；
- (2) 重视开发在职员工的潜力。

二、在职员工培训

考点2：在职员工的分类培训（培训内容）

考情分析：

单选题：2次【1610/1704】

五个层次



第一层次：知识更新

第二层次：能力培养

第三层次：思维变革

第四层次：观念变化

第五层次：心理调整

接着下一页



二、在职员工培训

考点2：在职员工的分类培训

考情分析：
可能会考单选题

培训与工作关系：（1）在职培训
（2）脱产培训

从培训的目的：（1）技能培训
（2）素质培训

二、在职员工培训

考点2：在职员工的分类培训（培训对象）

考情分析：

单选题：3次【1710/2104/2110】

- （1）普通员工培训——工作的技能
- （2）基层管理人员培训——管理工作的技能
- （3）中层管理人员培训——发现、分析和解决问题能力
- （4）高层管理人员培训——分析决策、战略思维能力
- （5）专业技术人员培训——按行业要求，规范培训

三、员工培训步骤

考点1：员工培训的步骤

考情分析：

论述题：1次【1510】



三、员工培训步骤

考点1：员工培训的步骤

考情分析：

单选题：2次【1910/2010】

简答题：3次【1404/1710/1810】

论述题：1次【1510】

(1) 培训**需求**分析：（**首要环节**）

可在**组织**、**工作岗位**和**个人**三个层次上开展

(2) 拟定培训**计划**：

培训什么、培训谁、何时培训、在哪里培训、谁来培训、怎样培训等

(3) **实施**培训计划：**执行**、**检查**、**反馈**和**修正**

★(4) **培训成果的转化**：将培训中学到的知识、技能等**运用**到实际工作中去

★(5) 培训**效果评估**

三、员工培训步骤

考点2：培训成果转化的理论

考情分析：

单选题：2次【1504/1804】

- (1) **同因素理论**：培训环境与工作环境完全相同——**飞行员培训**。
- (2) **激励推广理论**：一般原则运用于多种不同的工作环境——**人际关系培训**。
- (3) **认知转化理论**：存储和回忆——各种类型的培训内容和环境。

三、员工培训步骤

考点3：培训成果转化层面

考情分析：

单选题：5次

【1404/1410/1604/1610/1704】

第一个层面：**依样画瓢**式的运用（实际环境与培训时环境一致）

第二个层面：**举一反三**（实际环境与培训时环境有所差异）

第三个层面：**融会贯通**（实际环境与培训时环境完全不同）

第四个层面：**自我管理**（转化为内在能力）

三、员工培训步骤

考点4：培训成果转化水平受环境因素的影响

考情分析：

简答题：1次【19704】

- (1) **管理者**的支持；
- (2) **同事**的支持；
- (3) 受训者**自身努力**程度。

三、员工培训步骤

考点5：培训效果评估

考情分析：

单选题：4次【1310/1404/2104/2110】

多选题：2次【1510/1704】

论述题：1次【2008】

将培训效果分为4个层次，被称为柯氏四级评估法。

- (1) **反应**层（一级评估）——**最低**的层次，受训者对培训项目的看法
- (2) **学习**层（二级评估）——受训者对培训内容的掌握程度
- (3) **行为**层（三级评估）——受训者在实际工作中行为的变化
- (4) **结果**层（四级评估）——培训是否改变了组织绩效



三、员工培训步骤

☆培训效果评估

考情分析：
可能会考单选题

评估模型（指标）	评估重点	评估方法	评估主体	评估时间
反应层	学员对培训活动的感受	问卷调查、访谈等	培训主管机构	培训中或刚结束
学习层	学员对知识、技能的掌握	测试、问卷调查、现场模拟等	培训主管机构	培训结束后
行为层	学员受训后行为的改变情况	绩效考核、观察、访谈等	培训主管机构、学员上级主管、同事等	培训结束后一段时间
结果层	学员及组织的绩效改进情况	绩效考核结果、投资回报率等	培训主管机构、学员上级主管等	下一考核期或一年后

真题实战

【1510·多选】 下列选项中属于柯克帕里特模型培训效果评估指标的有（ ）。

A.反应层

B.学习层

C.行为层

D.结果层

E.领导层

真题实战

【1510·多选】下列选项中属于柯克帕里特模型培训效果评估指标的有（**ABCD**）。

A.反应层

B.学习层

C.行为层

D.结果层

E.领导层

第三节 员工培训的方法

- 1.讲授法
- 2.案例分析法
- 3.角色扮演法
- 4.头脑风暴法
- 5.视听法
- 6.游戏法
- 7.碎片化学习法

一、讲授法

考点1：概念

考情分析：
可能会考单选题

通过口头语言向受训者传授知识的教学方法。教师使用**最早、应用最广**的教学方法。

一、讲授法

考点2：讲授法的优缺点

考情分析：

单选题：3次【1710/1910/2104】

简答题：1次【1804】

(1) 优点

- ①信息量大
- ②操作容易
- ③传授的知识系统、全面

(2) 缺点

- ①单向信息传递，缺少交流和沟通
- ②缺乏针对性
- ③不太适合技能培训

二、案例分析法

考点1：概念

考情分析：

多选题：1次【1604】

把实际工作中**真实的情景编写成案例**，通过相互研讨，来提高分析和解决问题能力的一种培训方法。

案例选择的基本要求

- (1) **典型**性
- (2) **真实**性
- (3) **可操作**性
- (4) **结果的多样**性

二、案例分析法

考点2：案例分析法的优缺点

考情分析：

简答题：2次【1310/2104】

可能会考单选题

（1）优点

- ①**生动**形象
- ②**灵活**多样，激发求知欲
- ③交流过程利于能力培养

（2）缺点

- ①**收集典型案例较困难**
- ②案例**不具有**广泛和普遍的指导作用，学员难得到系统完整的技能知识

三、角色扮演法

考点1：概念

考情分析：

单选题：1次【1504】

模拟情景，让受训员工来**担任某个角色**，理解不同角色所担负的任务与困难，从而改变自己原先的态度与行为。

★改善人际关系和处理冲突事件



三、角色扮演法

考点2：角色扮演法的优缺点

考情分析：
可能会考单选题和多选题

（1）优点

- ①**参与性强**
- ②观察他人扮演，学习各种交流技能
- ③给学员提供**模拟的实验机会**
- ④帮助学员认清自己的不足和优点

（2）缺点

出现**简单化**、**表面化**和**虚假人工化**等现象，使受训者得不到真正的角色锻炼和
能力提高的机会。

四、头脑风暴法

考点1：概念

考情分析：
可能会考单选题

通过会议的形式，让所有参与者在畅所欲言的气氛中，自由地**交换想法和点子**，每个人毫无顾忌地提出自己的各种想法。

★提出者：**奥斯本**

四、头脑风暴法

考点2：头脑风暴法的原则

考情分析：
可能会考多选题和简答题

- (1) **禁**止批评和评论
- (2) 以**量**求质
- (3) 异**想**天开
- (4) 鼓励综**合**

四、头脑风暴法

考点3：头脑风暴法的实施要点

考情分析：
可能会考多选题

- (1) 确定需要，明确目标
- (2) 选择人员，组成小组
- (3) 讲明要求，营造气氛
- (4) 多出点子，认真记录
- (5) 筛选组合，寻找最优

四、头脑风暴法

考点4：头脑风暴法的优点和影响因素

考情分析：

单选题：1次【2010】

多选题：1次【1404】

简答题：1次【1410】

(1) 优点

- ①简便易行
- ②集思广益
- ③创新性强
- ④培养人才
- ⑤增强团队精神

(2) 影响因素

- ①主持人的个人素质
- ②与会人员自身的素质和水平
- ③环境因素
- ④问题的难易程度

五、视听法

考点1：概念

考情分析：

单选题：1次【1410】

又称**多媒体教学法**，以幻灯、电影等多媒体视听教学设备为主要手段进行培训的方法。

视听内容一般包括**专家讲座、案例影片、企业专题宣传片**等。

五、视听法

考点2：视听法的优缺点

考情分析：
可能会考单选题和多选题

(1) 优点

- ①直观
- ②规范
- ③灵活

(2) 缺点

- ①先进的视听设备成本较高
- ②制作与培训内容一致、有针对性的视听资料不容易
- ③受训者容易受设备和场所的限制

六、游戏法

考点1：概念

考情分析：

单选题：1次【1804】

两个或者更多的参与者在**游戏规则**的约束下，相互竞争达到预期目标的培训方法。

游戏的种类主要有**团队建设类**、**沟通技巧类**、**领导力与管理技能类**等。

游戏法的原则：

- ①制订游戏规则
- ②游戏需要有结果

六、游戏法

考点2：游戏法的优缺点

考情分析：
可能会考单选题

(1) 优点

- ①轻松氛围，获得充分释放
- ②游戏过程中学习，在学习过程中思考

(2) 缺点

- ①游戏开发时间较长，培训占用的时间也较多
- ②如果培训师讲解能力不够，会使游戏失去意义

真题实战

【例1·单选】美国创造学家奥斯本于1939年首次提出的一种激发创造性思维的方法是（ ）。

A.头脑风暴法

B.视听法

C.案例分析法

D.游戏法

真题实战

【例1·单选】美国创造学家奥斯本于1939年首次提出的一种激发创造性思维的方法是（**A**）。

A.头脑风暴法

B.视听法

C.案例分析法

D.游戏法

真题实战

【1404·多选】头脑风暴法应遵循的原则包括（ ）。

- A.禁止批评
- B.禁止评论
- C.异想天开
- D.以量求质
- E.鼓励综合

真题实战

【1404·多选】头脑风暴法应遵循的原则包括（**ABCDE**）。

- A.禁止批评
- B.禁止评论
- C.异想天开
- D.以量求质
- E.鼓励综合

七、碎片化学习法

考点1：概念

考情分析：

单选题：1次【2008】

利用零散的时间进行学习。根据自我学习需求，**随时随地**获取零碎知识的学习方式。

形成原因：

互联网时代、人们阅读方式的改变、新媒体出现、微资源开发等。

发展前景：

符合当代人学习的价值取向，利用移动设备进行碎片化学习成为人们日常生活不可或缺的一部分。

七、碎片化学习法

考点2：碎片化学习法的优缺点

考情分析：

简答题：1次【1910】

可能会考多选题

(1) 优点

- ①灵活性
- ②针对性
- ③个性化
- ④高效率

(2) 缺点

- ①无序性
- ②随意性
- ③浅层性

如何使碎片化学习法更有效：**体系化学习**

- ①第一步--定一个应用目标
- ②第二步--建立知识体系框架
- ③第三步--碎片化输入、体系化积累

真题实战

【例1·单选】根据自我学习需求，随时随地获取零碎知识的培训方法属于()。

- A.自我学习法
- B.碎片化学习法
- C.头脑风暴法
- D.游戏法

真题实战

【例1·单选】根据自我学习需求，随时随地获取零碎知识的培训方法属于(**B**)。

- A.自我学习法
- B.碎片化学习法
- C.头脑风暴法
- D.游戏法



岁月如歌，努力向上