



SUNLANDS
尚德机构
学习是一种信仰

美股上市公司
NYSE:STG

主题 观点 汇总

ZHU GUAN TI HUI ZONG

SUNLANDS
2021

现代人员测评



目 录

| | |
|---------------------|---|
| 第一章 导论..... | 1 |
| 第二章 基本理论..... | 2 |
| 第三章 测评标准体系的构建..... | 2 |
| 第四章 心理测验..... | 3 |
| 第五章 面试及其应用..... | 4 |
| 第六章 评价中心技术..... | 6 |
| 第七章 其他测评方法..... | 7 |
| 第八章 人员测评的组织与实施..... | 7 |
| 第九章 测评质量检验..... | 8 |
| 第十章 测评结果的分析与报告..... | 9 |





第一章 导论

| 节 | 知识点名称 | 主观题 |
|-------------|---------------|--|
| 第一节 基本概念 | 测评与考评 ★★ | <p>1、素质测评（名词解释） 测评主体采用科学的方法，收集被测评者在主要活动领域中的表征信息，针对某一素质测评目标系作出量值或价值的判断过程；或者直接从表征信息中引发与推断某些素质特性的过程。</p> <p>2、绩效考评（名词解释） 考评主体对个体或组织活动成果及其价值的考查与评定。</p> <p>3、绩效（名词解释） 指主体在一定时间与条件下完成某一任务所取得的业绩、成效、效果、效率和效益。</p> |
| 第二节 主要类型 | 选拔性测评 ★★★★ | <p>1、选拔性测评（名词解释） 是一种以选拔优秀人员为目的的素质测评。</p> <p>2、选拔性测评的特点是什么？（简答题） ①测评的目的具有区分功用； ②测评的标准刚性最强； ③测评的过程具有客观性； ④测评的指标具有选择性； ⑤测评的结果是分数或是等级。</p> <p>3、选拔性测评的原则是什么？（简答题） 准确性原则、公平性原则、公正性原则、可比性原则、差异性原则</p> |
| | 配置性测评 ★★ | <p>1、配置性测评（名词解释） 以人力资源合理配置为目的。</p> <p>2、配置性测评的特点是什么？（简答题） 针对性、客观性、严格性、准备性</p> |
| | 开发性测评 ★★ | <p>1、开发性测评（名词解释） 是以开发人员素质为目的的素质测评。</p> <p>2、开发性测评的特点是什么？（简答题） 勘探性、配合性、促进性</p> |
| | 诊断性测评 ★★★★ | <p>1、诊断性测评（名词解释） 以服务于了解素质现状或素质开发中的问题为目的的素质测评。</p> <p>2、诊断性测评的特点是什么？（简单题） ①测试内容十分精细或全面广泛 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</p> |
| | 考核性测评 ★ | <p>考核性测评（名词解释） 又称鉴定性测评，是以鉴定与验证某种（些）素质是否具备或者具备程度大小为目的的素质测评。</p> |
| 第三节 主要功用 | 评定★★ | <p>1、素质测评的主要功用有哪些？（论述题） (1) 评定。 首先，素质测评评定功能的正向发挥在人力资源管理上表现为促进与形成作用。 其次，素质测评的评论功能还表现出激励与强化的作用。</p> |



| | | |
|--|--|---|
| | | <p>再次，评定功能的正向发挥还表现出导向作用。</p> <p>(2) 诊断反馈。</p> <p>首先，诊断反馈功能的正向发挥有咨询的作用。</p> <p>其次，素质测评诊断反馈功能对人力资源开发方案、开发工作的计划与改进，起着重要决策参考作用。</p> <p>再次，诊断反馈功能的正向发挥表现出调节与控制。</p> <p>(3) 预测：预测功能的正常发挥表现为选拔作用。</p> <p>(4) 其他功用：有助于资源配置的科学化、有助于人力资源的开发、有助于人力资源的优化管理。</p> |
|--|--|---|

第二章 基本理论

| 节 | 知识点名称 | 主观题 |
|-------------|----------------------|--|
| 第二节 量化理论 | 量化的概念 ★ | <p>量化（名词解释）</p> <p>所谓量化，即数量化，指给事物以数字形式的表示。</p> |
| | 类别量化与模糊量化 ★ | <p>1、类别量化（名词解释）</p> <p>把素质测评对象划分到事先确定的几个类别中去，然后给每个类别均赋予不同的数字。</p> <p>2、模糊量化（名词解释）</p> <p>把素质测评对象同时划分到事先确定的每个类别中去，根据该对象的隶属程度分别赋值。</p> |
| | 顺序量化、等距量化与比例量化 ★★ | <p>1、顺序量化（名词解释）</p> <p>一般是先依据某一素质特征或标准，将所有的素质测评对象两两比较排成序列，然后给每个测评对象一一赋以相应的顺序数值。</p> <p>2、等距量化（名词解释）</p> <p>将所有的素质测评对象两两比较排成序列，除了有大小、先后等顺序的关系，而且要求任何两个素质测评对象间的差相等。</p> <p>3、比例量化（名词解释）</p> <p>将所有的素质测评对象两两比较排成序列，有先后顺序，且每一位都有倍数关系。</p> |
| | 当量量化 ★ | <p>当量量化（名词解释）</p> <p>选择某一中介变量，把诸种不同类别或不同质的素质测评对象进行统一性的转化，对它们进行近似同类同质的量化。</p> |

第三章 测评标准体系的构建

| 节 | 知识点名称 | 主观题 |
|----------------------|---------------------|---|
| 第二节 测评标准体系构建的基本原则 | 测评标准体系构建的基本原则 ★★ | <p>1、简述构成测评标准体系应遵循的基本原则。（简答题）</p> <p>(1) 针对性原则；</p> <p>(2) 完备性原则；</p> <p>(3) 简练性原则；</p> <p>(4) 明确性原则；</p> <p>(5) 独立性原则；</p> <p>(6) 可操作性原则；</p> <p>(7) 合理量化的原则。</p> |
| 第三节 | 工作分析法 | <p>1、简述工作分析的主要方法。（简答题）</p> |

| | | |
|--------------------|--------------|--|
| 测评标准体系建构的基本方法 | ★★ | 观察法、工作日志法、主管人员分析法、访谈法、关键事例法、问卷法、文献查阅法。 |
| | 调查访谈法 ★★ | 1、简述行为事件访谈法的步骤。（简答题） 建立胜任特征模型最常用的方法是行为事件访谈法。步骤如下： (1) 找出两组样本。其中一组表现优秀，一组表现一般。 (2) 由受过专业训练的人员对这两组样本分别进行访谈，让被访者报告 2-3 件干得比较出色的事和 2-3 件被访谈者不满意的事，以及他们当时的想法、做法和其他人的想法、做法，还有被访谈者的反应。 (3) 对访谈材料进行精细的编码，再通过统计分析，看这两组样本在哪些胜任特征上存在区别，存在区别的胜任特征就是这一职位所需具备的胜任特征。 |
| | 培训目标分析法★★ | 1、简述通过培训目标分析法拟定的测评要素。（简答题） 在培训目标找到中常常可以有关的任职要求和职责内容，这些都可以作为拟定测评要素的素材。如我们可以在一个优秀服务者的培训计划中看到以下四条要求： (1) 理解顾客的需求 (2) 采取不同方法让顾客称心如意，为其提供满意的服务或商品； (3) 乐于提供其他的配套服务； (4) 能抓住顾客的想法，提供令人信赖的建议忠告。 而这四个要求精加分析、提炼就可以作为四个测评要素： (1) 准确理解顾客需求； (2) 灵活应变，使顾客完全满意； (3) 主动提供额外的配套服务； (4) 有针对性地向顾客提供有效的建议和忠告。 |
| 第四节 测评标准体系建构的步骤 | 测评标准体系建构的步骤★ | 1、试述人员素质测评标准体系建构的步骤。（论述题） (1) 明确测评的客体与目的； (2) 确定测评的项目与参考因素； (3) 确定测评标准体系结构； (4) 筛选与表述测评指标； (5) 确定测评指标权重； (6) 规定测评指标的计量方法； (7) 试测并完善测评指标体系。 (口诀：客体项目有结果，指标权重要量测) |

第四章 心理测验

| 节 | 知识点名称 | 主观题 |
|---------------|------------|---|
| 第一节 心理测验概述 | 心理测验定义★ | 1、心理测验（名词解释） 行为样组的客观化和标准化的测量。 |
| | 能力倾向测验的应用★ | 1、能力倾向（名词解释） 能力倾向，是一种潜在与特殊的能力，是一些对不同职业在不同程度上有所贡献的心理因素。 |
| 第五节 其他素质测评 | 气质测评★ | 1、气质（名词解释） 气质是个体中那些与神经过程的特性相联系的行为特征，是个体心理活动和外显动作中所表现的某些关于强度、灵活性、稳定性与敏捷性等方面的 |

| | | |
|----|-------------|---|
| 方法 | | 心理特征的综合。 |
| | 价值观测评 ★★ | 价值观（名词解释） 价值观是个人对客观事物的意义与重要性的总评价，它使人的行为带有个人的某种稳定的倾向性。 |
| | 态度测评★ | 态度（名词解释） 态度是个体对某类型的人、事物、机构以及观念的较为稳定的行为倾向。 |

第五章 面试及其应用

| 节 | 知识点名称 | 主观题 |
|------------------|---------------|---|
| 第一节 历史与 发展 | 历史与发展 ★★★★ | 简述面试的发展趋势。（简答题） (1) 形式多样化 (2) 内容全面化 (3) 考官内行化 (4) 程序规范化 (5) 试题的顺应化 (6) 结果标准化 |
| | 面试概念★ | 1、面试（名词解释） 可以说是一种经过精心设计，在特定场景下以面对面的交谈与观察为主要手段，由表及里测评应试者有关素质的一种方式。 |
| | 面试特点★ ★ | 1、面试特点有哪些？（简答题） (1) 对象单一性 (2) 交流直接互动性 (3) 内容灵活性 (4) 判断直觉性 (5) 信息复合性 |
| 第二节 理论基 础 | 理论依据★ | 1、简述面试的主要理论依据。（简答题） (1) 在各种测评方式中面试的信息沟通通道最多； (2) 所有测评方式中面试的信息量最多，利用率最高； (3) 语言与体态语对素质的揭示具有充分性、确定性、直观性与一定的必然性； (4) 弗洛伊德的精神分析学说为面试提供了更充分的心理学依据。 2、体态语：非语言的体态又称为体态语，一般指手势、身势、面部表情、眼色、人际空间位置等一系列能够揭示内在意义的动作。 |
| | 功能作用★ ★ | 1、面试的功能作用有哪些？（简答题） (1) 可以有效地避免高分低能者或冒名顶替者入选。 (2) 可以弥补笔试的失误。 (3) 可以考查人的仪表、风度、自然素质、口头表达能力、反应能力等笔试与观察中难以测评到的内容。 (4) 可以灵活、具体、确切地考查一个人的知识、能力、经验及品德特征。 (5) 可以测评个体的任何素质。 |
| 第三节 方法技 巧 | 如何“问” ★★★★ | 1、面试的提问方式(论述题) (1) 收口式：只要求被试者做“是”“否”一个词或一个简单句的回答。例如，“你大学学的是管理专业吗？” (2) 开口型：所提出的问题被试者不能只用简单的一个词或一句话来回答， |



| | | |
|----------------|-------------|---|
| | | <p>而必须另加解释、论述，否则不会圆满。例如，“你在原单位的工作，经常要求与哪些部门的人打交道？有什么体会？”</p> <p>(3) 假设式：虚拟式的假设提问一般用于了解应试者的反应能力与应变能力。例如：“假如我现在告诉你因为某种原因你可能难以被录用，你如何看待呢？”</p> <p>(4) 连串式：这种提问一般用于压力面试中，但也可以用于考查被试者的注意力、瞬时记忆力、情绪稳定性、分析判断力、综合概括能力等。例如：“我想问三个问题：第一，你为什么想到我们单位来？第二，到我们单位后有何打算？第三，你报到工作几后发现实现情况与你原来的想象不一致，你怎么办？”</p> <p>(5) 压迫式：这种提问方式带有某种挑战性，其目的在于创造情境压力，以此考查被试者的应变力与忍耐性，一般用于压力面试中。例如：“我们觉得你今天的表现不太好，可能难以被录用，你如何看待呢？”</p> <p>(6) 引导式：这类提问主要用于征询应试者的某些意向、需求或获得一些较为肯定的回答。例如：“到公司两年以后才能定职称，你觉得怎么样？”</p> <p>2、简述提高面试质量的方法。（简答题）</p> <p>(1) 精选面试考官；</p> <p>(2) 对面试考官进行培训；</p> <p>(3) 告诉每位考官提供一份好的职位说明书；</p> <p>(4) 告诉每位考官观察什么；</p> <p>(5) 告诉每个考官注意听什么；</p> <p>(6) 告诉每位考官如何有效地利用所“看”到与“听”到的信息，正确、客观地解释被试者和行为反应；</p> <p>(7) 采取评判表形式使各位考官的评判方式趋于一致；</p> <p>(8) 对整个的面试操作提出统一的原则性需求。</p> <p>3、要提高设计质量，关键要做好哪三项工作？（简答题）</p> <p>(1) 考官的培训和选择</p> <p>(2) 考生的筛选</p> <p>(3) 考场的选择和设置</p> |
| 第四节 面试设计与实施 | 面试中应注意的问题★ | <p>1、面谈中主考官易犯哪些情误？（简答题）</p> <p>(1) 第一印象效应</p> <p>(2) 晕轮效应</p> <p>(3) 强调应聘人员的负面材料</p> <p>(4) 对职位缺乏了解</p> <p>(5) 受录用压力影响</p> <p>(6) 面试次序影响</p> <p>(7) 身体语言和性别的影响</p> |
| | 面试客体与对象的分析★ | <p>1、如何成功地进行面试的设计和和实施，提高面试的信度和效度，可以注意哪些步骤？（简答题）</p> <p>(1) 面试客体与对象的分析</p> <p>(2) 面试大纲设计与问题设计</p> <p>(3) 面试方案或计划制定</p> <p>(4) 考官选择与培训</p> <p>(5) 面试中应该注意的问题</p> |



- (6) 面试的现场管理、记录与评分
(7) 面试结果的处理

第六章 评价中心技术

| 节 | 知识点名称 | 主观题 |
|----------------|-------------|---|
| 第一节 概述 | 基本概念★ | 评价中心（名词解释） 评价中心是以测评管理素质为中心的标准化的一组评价活动。 |
| | 主要特点★ ★ | 1、简述评价中心的主要特点。（简答题） (1) 综合性； (2) 动态性； (3) 标准化； (4) 整体互动性； (5) 信息量大； (6) 以预测为主要目的； (7) 形象逼真； (8) 行为性； (9) 情境模拟性。 |
| 第二节 主要形式 | 公文处理★ ★ | 1、简述公文处理的操作流程。（简答题） (1) 被试者假定为接替或顶替某个管理人员的工作，在其办公室的桌上堆积着一大堆亟待处理的文件，包括信函、电话记录、电报、报告和备忘录，重要或破碎的工作； (2) 要求被试人在 2-3 个小时完成各项工作； (3) 处理后，被试者填写行为理由问卷，说明对上述文件处理的逻辑以及对其轻重缓急的判断；或接受主讲人询问，澄清其中的模糊之处。 (4) 评价人员通过观察此过程中其行为表现，对被试人员的计划、组织、分析、判断、决策、分派任务的能力进行评价。 |
| | 小组讨论★ ★ | 1、无小组讨论（名词解释） 对被试者进行分组，并不指定领导者，使被试者自由讨论，从而对被试人员素质进行测评的方法。 |
| | 管理游戏★ ★ | 1、管理游戏（名词解释） 管理游戏是一种以完成某项“实际工作任务”为基础的标准化模拟活动，通过观察来测评被试者实际的管理能力。 |
| | 角色扮演★ ★★ | 1、角色扮演（名词解释） 主要用以测评人际关系处理能力的情境模拟活动。在这种活动中，主试人设置了一系列尖锐的人际矛盾与人际冲突，要求被试者扮演某一角色并进入角色情境去处理各种问题和矛盾。 |
| 第三节 方法设计与应用 | 情境设计★ ★ | 1、情境设计应注意哪些？（简答题） (1) 相似性 (2) 典型性 (3) 逼真性 (4) 主题突出 (5) 立意高，开口小，挖掘深，难度适当 |
| | 应用形式★ ★ | 1、简述评价中心存在的问题和改进方法。（论述题） (1) 花费大，代价高。 |



| | | |
|--|--|--|
| | | <p>(2) 应用范围较小，主要体现在测评的素质与人数上。</p> <p>(3) 一般人操作不了。</p> <p>(4) 评价中心法质量很难鉴定。</p> <p>(5) 存在一些不可克服的误差。</p> <p>(6) 评价中心的实施与结果必须充分保证一致性与公平性。</p> <p>(7) 应对进行中的评价中心实行质量监控，加强对评价员差别的控制与调整</p> |
|--|--|--|

第七章 其他测评方法

| 节 | 知识点名称 | 主观题 |
|-----------------|------------|--|
| 第三季 绩效考 评 | 生产性工作 ★ | <p>简述对于生产工人绩效的考评，用作考评的内容主要有哪几种。（简答）</p> <p>对于生产工人绩效的考评，用作考评的内容主要有以下几种：</p> <p>(1) 产品数量：一定时间内生产或完成的件数（个数）等。</p> <p>(2) 产品质量：一定时间内生产或完成件数中的正品率或次品率。</p> <p>(3) 事故：生产与工作中发生的工伤事故或造成重大生产损失事故的次数与严重程度。</p> <p>(4) 工资：工资增加的比率与频率。</p> <p>(5) 缺勤：缺勤的次数与时间长度。</p> <p>(6) 升迁：升迁的速度或快慢。</p> |

第八章 人员测评的组织与实施

| 节 | 知识点名称 | 主观题 |
|--------------------------|----------------------|---|
| 第二节 测评的 流程与 步骤 | 测评的流程 与步骤★★★ ★ | <p>测评的流程与步骤（简答）</p> <p>(1) 准备阶段</p> <p>①明确测评的目的和测评对象（素质需求）</p> <p>②选择合理的测评方法和测评工具（心理测验、面试、评价中心的方法）</p> <p>③选择测评人员（对主考官进行筛选和培训）</p> <p>④测评人员的培训</p> <p>(2) 实施阶段</p> <p>①测评前的组织动员②测评时间和环境的选择③测评操作程序</p> <p>(3) 分析和决策阶段</p> <p>这一阶段工作的成果是测评结果报告，它是最后测评数据的分析输出阶段</p> <p>(4) 检验反馈阶段</p> <p>人员素质测评的检验反馈是指依据不同的测评目的，对测评结果进行跟踪调查</p> |
| 第三节 测评实 施的基 本原则 | 测评实施的 基本原则★★★ | <p>简述测评实施的基本原则。（简答）</p> <p>(1) 客观性原则</p> <p>(2) 方向性原则</p> <p>(3) 可行性原则</p> <p>(4) 综合性原则</p> <p>(5) 行为性原则</p> <p>(6) 定性与定量结合的原则</p> <p>(7) 标准化原则</p> <p>(8) 动态性原则</p> |
| 第四节 | 测评方案的 | 测评方案的可行性设计与分析（简答） |

| | | |
|---------------|-----------|--|
| 测评方案的可行性设计与分析 | 可行性设计与分析★ | (1) 确定测评目的 (2) 需求分析 (3) 确定测评手段 (4) 预期结果 (5) 实施过程的设计 (6) 测评时间 (7) 费用预算或报价 |
|---------------|-----------|--|

第九章 测评质量检验

| 节 | 知识点名称 | 主观题 |
|----------------|--------|--|
| 第一节 效度 | 效度★★★★ | 1、效度（名词解释） 测评结果对所测素质反映的真实程度。 2、内容效度（名词解释） 实际测评到的内容与所想测评内容的一致性程度。 3、结构效度（名词解释） 实际所测评的结果与所想测评素质的同构程度。 4、关联效度（名词解释） 是指测评结果与某种标准结果的一致性程度。 |
| 第二节 信度 | 信度★★★★ | 1、信度（名词解释） 测评结果反映所测素质的准确性。 2、复本信度（名词解释） 测评结果相对另一个非常相同的测评结果的变异程度。 3、一致性信度：（名词解释） 相同素质测评项目分数间的一致性程度。 4、简述评分者信度与测评方法信度对测评结果的影响关系。（简单题） 评分者信度与测评方法信度共同决定着测评结果的可靠性。它们之间具有下列关系： (1) 高信度的评分者用高信度的测评方法获得高信度的测评结果。 (2) 高信度的测评者用低信度的测评方法难以获得高信度的测评结果 (3) 低信度的测评者用高信度的测评方法难以获得高信度的测评结果。 (4) 低信度的评分者用低信度的测评方法测得结果必然不可靠。 |
| 第四节 其他指标的检测 | 误差★★★★ | 1、简述心理效应误差的主要种类。（简答题） (1) 哈罗效应误差。 (2) 趋中心理误差。 (3) 宽大心理误差。 (4) 逻辑误差。 (5) 对比效应误差。 (6) 接近效应误差。 2、哈罗效应误差（名词解释） 哈罗效应又称晕轮效应，是指测评者往往会因为对被测整体印象的好坏而影响对其每个素质的测评。 3、趋中心理误差（名词解释） 是指因为测评者既不愿把被测评得过好，也不愿评得过差而过于集中在中间分数段产生的误差。 |



| | |
|--|--|
| | <p>4、宽大心理误差（名词解释） 是指因测评者不坚持测评的标准要求，就高不就低地测评而产生的误差。</p> <p>5、逻辑误差（名词解释） 指测评者不是实事求是地对每个素质独立测评，而是依据其是否具有相关性特点而进行逻辑上的推断。</p> <p>6、对比效应误差（名词解释） 指测评者在测评过程中因被测与标准间存在某种明显的反差而产生的误差。</p> <p>7、接近效应误差（名词解释） 是指测评者往往会对在时间、内容、形状等方面特征相似或相近的两个对象给以同样的评价，而不论它们实际上是否有差别。</p> |
|--|--|

第十章 测评结果的分析与报告

| 节 | 知识点名称 | 主观题 |
|-------------|--------|---|
| 第一节 数据总和 | 累加法★ | <p>累加法（名词解释） 各指标项目上的得分直接相加。</p> |
| | 连乘综合法★ | <p>连乘综合法（名词解释） 各指标的得分直接相乘得到一个总分。</p> |
| | 指数连乘法★ | <p>指数连乘法（名词解释） 考虑各指标上的得分和指标的相对重要性。</p> |
| 第二节 整体分布 | 整体分布★ | <p>整体分布（名词解释） 整体分布分析即是通过图表的形式来分析素质测评结果的一种方法。</p> |