

第一章

1、名词解释：素质测评（1904，1010）

答案：素质测评是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。

2、名词解释：绩效考评（1804）

答案：绩效考评是指考评主体对个体或组织活动成果及其价值的考查与评定。

3、名词解释：考核性测评（1501）

答案：又称鉴定性测评，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。

4、名词解释：选拔性测评（1210）

答案：一种以选拔优秀人才为目的素质测评。

5、简述选拔性测评的主要特点。（1601）

答案：一是整个测评特别强调测评的区分功用；
二是测评标准的刚性最强；
三是测评过程特别强调客观性；
四是测评指标具有选择性；
五是选拔性测评的结果或是分数或是等级，这一点较之其他测评类型特别明显。

6、简述选拔性测评操作与应用中应该掌握的基本原则。（1401，1804）

答案：(1)公平性原则；
(2)公正性原则；
(3)差异性原则；
(4)准确性原则；
(5)可比性原则。

7、试述人员素质测评在人力资源管理中的优化作用。（1904）

答案：人员素质测评在人力资源管理中的优化作用具体表现在以下几个方面：

（1）人员素质测评与招聘选拔

在传统的招聘中，招聘人员往往只是简单看履历表和简单的非结构化面试来做出判断，缺乏科学依据，没有根据岗位要求对应聘者进行客观的评价。而人员素质测评在对招聘岗位进行深入分析后，对应聘者的能力、个性深入了解，达到人岗匹配的作用，并对将来的使用和招聘也有借鉴。

（2）人员素质测评与培训

传统的企业没有做培训需求诊断和计划的意识，平时只是因为某些人的申请或者借鉴培训市场来进行培训。更恰当的做法应该是对企业人力资源的现状进行诊断评价，根据员工的发展条件和企业的发展需要来制定对双方受益最大的方案，通过人员素质测评，可以保证培训的针对性和有效性。

（3）人员素质测评与绩效考评

人员素质测评的结果可以作为绩效考评的参考帮助制定标准和反馈调整。绩效考评可以为人员素质测评提供反馈信息，使测评结果更加准确。

员素质测评提供实证和补充。

（4）人员素质测评与员工激励

每个被测人员都有自我尊重与上进的愿望，希望自己在测评中取得好的结果。人员素质测评是促使个体素质的培养和提升的强化手段，是从外部激发个体的内部动机，从而提升个人素质。

（5）人员素质测评与职业发展

每个人有大量的潜能未被开发，而人员素质测评是通过一定的技术设计，是个人能够更加深入了解自己，使人的潜能得到充分展现，从而考虑更适合自己的职业发展道路。

8、试述人员素质测评的功用。（1010,1601）

答案：功用即素质测评的功能与作用

（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。

再次，评定功能的正向发挥还表现出导向作用。

（2）诊断反馈。

首先，诊断反馈功能的正向发挥有咨询的作用。

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。

再次，诊断反馈功能的正向发挥表现出调节与控制。

（3）预测。预测功能的正常发挥表现为选拔作用。

（4）其他功用

1.有助于资源配置的科学化。

2.有助于人力资源开发。

3.有助于人力资源的优化管理。

9、诊断性测评与其他测评类型相比有哪些主要特点？（1301）

诊断性测评的主要特点：

1.测评内容或者十分精细，或者全面广泛。

2.诊断性测评的过程是寻根究底。

3.测评结果不公开。

4.测评具有很强的系统性。

第二章

1、名词解释：顺序量化（1310,1210,1501）

答案：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。

2、名词解释：类别量化（1601）

答案：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。

3、简述人员分析的内容。（1904）

答案：人员分析的内容包括：潜能、技能、知识、资格（知识、技能、能力）、个性、兴趣、价值观、态度、动机、工作经历。

4、名词解释：量化（1010）

答案：所谓量化，即数量化，指给事物以数字形式的表示。人员素质测评量化就是通过测量手段来揭示素质的数量特征与质量特征，使人们对素质有更深入、更本质的认识。

第三章

1、简述行为事件访谈法的步骤。（1804）

答案：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。

2、人员测评理论和方法（1010）

答案：（1） 确定测评的目的
（2） 建构测评指标体系
（3） 选取合适的测评方法
（4） 测评组织实施安排
（5） 测评结果的报告。

3、简述工作分析的主要方法。（1904）

答案：工作分析法包括观察法、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。

4、简述测评标准体系建构的步骤。（1401， 1601）

答案：(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。

5、测评标准体系建构应遵循哪些基本原则？（1210， 1301）

答案：针对性原则，完备性原则，简练性原则，明确性原则，独立性原则，可操作性原则，合理量化的原则

6、简述工作分析的方法并列举解释其中四种方法。（1804）

答案：
1.工作分析法是指通过实施工作分析或采用工作分析技术来获取所需信息的方法。

- 2.工作方法包括以下几种：观察法；工作日志法；主管人员分析法；访谈法；关键事件法；问卷法；文献查阅法等。
- 3.观察法是由有经验的人通过直接观察的方法，记录被观察者某一时期的工作内容、原因和方法而不干扰其工作。
- 4.工作日志法是由工作者按标准格式及时详细记录自己在工作中的行为与感受。
- 5.主管人员分析法 是由主管人员通过日常的管理权力来记录所管理人员的工作活动、任务、职责。
- 6.访谈法，一般适用于那些分析者不可能实际去做或直接观察困难的工作，例如飞行员、建筑师的工作。
- 7.关键事例法是一种通过对实际工作中特别有效或无效的工作者行为的简短描述来调查与分析工作的一种方式。
- 卷法是工作分析中最通用的一种方法。它具体的形式又可以分为通讯问卷与非通讯的集体问卷、检核性与非检核性问卷。
- 9.文献查阅法又称职业信息法。
- （注意：以上任意四点即可，不用全部答出）

7、简述通过培训目标分析法拟定的测评要素。（1401）

- 答案：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。

8、某公司招聘销售人员，专业的测评中心经过岗位分析决定测试社交能力、表达能力、乐群性、活泼性、开拓性五种主要素质，并确定了这五种素质的重要程度（见下表）。张三和李四是其中两位应聘者，表中列出了他们两个成绩。请分析比较不考虑素质的重要程度和考虑素质的重要程度对录用他们俩的影响。（1010）

销售人员应聘素质测评结果表

测评素质	社交能力	表达能力	乐群性	活泼性	开拓性
素质权重（%）	40	20	10	15	15
张三的分数	86	86	83	78	79
李四的分数	75	88	85	86	83

答案：（1）不考虑素质的重要程度：张三的平均分为 82.4，李四的平均分为 83.4，李四优于张三。

（2）考虑素质的重要程度：张三的加权平均分为 83.5,李四的加权平均分为 81.5,张三优于李四。

第四章

1、名词解释：心理测验（1210,1804）

心理测验实质上是行为样组的客观的和标准化的测量。

2、名词解释：气质（1301）

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、稳定性等方面的心理特征的综合。

3、名词解释：态度（1010）

是个体对某些类型的人、事物、机构以及观念的较为稳定的行为倾向。

4、名词解释：能力倾向（1401）

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。

5、名词解释：价值观（1601）

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。

第五章

1、简述面试发展的趋势。（1904）

面试发展的趋势包括形式多样化、内容全面化、考官内行化、程序规范化、试题的顺应化、结果标准化。

2、名词解释：体态语。（1904）

所谓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。

3、名词解释：面试（1804）

面试，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。

4、面试中主考官易犯哪些错误？（1301）

- （1）第一印象效应
- （2）晕轮效应
- （3）强调应聘人员的负面材料
- （4）对职位缺乏了解
- （5）受录用压力影响
- （6）面试次序影响
- （7）身体语言和性别的影响

5、简述面试的特点。（1210,1601）

对象的单一性；内容的灵活性；信息的复合性；交流的直接互动性；判断的直觉性

6、要提高面试质量，关键要做好哪三项工作？（1110）

要做好三个方面的工作：

- （1）考官的培训和选择
- （2）考生的筛选
- （3）考场的选择和设置

7、A 公司要招聘一批中层管理人员，请设计面试评判表。（1110）

面 试 评 判 表

【实施 年 月 日】 年 月 日		【考试姓名】	【考官姓名】
【评定】a.优秀 b.良好 c.普通 d.较差 e.差			
评定项目	着眼点	评定	
协调性	合作意识如何？	记	
	见解、想法不固执吗？	a b c d e	
	自我本位感不强吗？	录	
积极性	有进取心吗？	记	
	能积极陈述自己的见解、想法吗？	a b c d e	
	有朝气、有活力吗？	录	
坚实性	诚实、责任感很强吗？	记	
	没有轻率的地方，能信赖吗？	a b c d e	
	有忍耐力、坚强吗？	录	
表现力	能简洁明白地表达吗？	记	
	对于提问的回答的正确性高吗？	a b c d e	
	讲话逻辑通顺吗？	录	
态度	回答问题认真吗？	记	
	表情和动作自然吗？	a b c d e	
	沉着自然吗？	录	
判定	备注	对于任职人员的适合性	
		非 相 可 尚 不 常 当 以 待 行 好 好 研 究	
		A B C D E	
考官的综合评定		A B C D E	

8、简述提高面试质量的方法。（1010）

面试从设计、组织、实施到最后的录用，是一个系统的工程，要提高面试的质量，应该按一定的程序进行。面试的组织与实施可参与以下程序进行；

- （1）精选面试考官；
- （2）对面试考官进行培训；
- （3）告诉每位考官提供一份好的职位说明书；
- （4）告诉每位考官观察什么；
- （5）告诉每个考官注意听什么；
- （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；
- （7）采取评判表形式使各位考官的评判方式趋于一致；
- （8）对整个的面试操作提出统一的原则性需求。

9、简述面试的主要理论依据。（1401）

- （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）精神分析学说为面试提供了更充分的心理学依据。

10、简述面试的主要功能与作用。（1501）

- （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）可以考察人的仪表、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、确切地考察一个人的知识、能力、经验及品德特征。
- （5）可以测评个体的任何素质。

11、某公司拟招聘一名生产部门经理，请设计相应的招聘方案，并举例说明面试的六种基本提问方式。（1501）

（1）招聘方案

- 公开报名，通过媒体公布招聘的基本条件。
- 资格审查。
- 素质测试，要求包括笔试、面试、评价中心、体检等环节。
- 考官培训与误差控制。
- 效度与信度分析。
- 公示。

（2）面试中提问的基本方式

- 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，而必须另加解释、论述，否则不会圆满。例如，“你对超女现象有什么看法？”
- ③假设式：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？”
- ④连串式：例如，“我想问两个问题：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？”
- ⑤压迫式：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？”
- ⑥引导式：“到公司两年以后才能定职称，你觉得怎么样？”

12、（1501）

某公司招聘市场营销人员，测评中心经过岗位分析决定测试专业知识、社交能力、合作能力、表达能力、思想道德五种主要素质，并确定了这五种素质的重要程度（题49表）。黎明和李力是其中两位应聘者，题49表列出了他们两个的成绩。请分析比较不考虑素质的重要程度和考虑素质的重要程度对录用他们俩的影响。

测评素质	专业知识	社交能力	合作能力	表达能力	思想道德
素质权重（%）	25	25	15	25	10
黎明分数	90	80	80	70	60
李力分数	80	70	90	60	80

题49表

（1）不考虑素质的重要程度：

- ①黎明的平均分= $(90 + 80 + 80 + 70 + 60)/5 = 76$
- ②李力的平均分= $(80 + 70 + 90 + 60 + 80)/5 = 76$
- ③黎明和李力水平相同。

（2）考虑素质的重要程度：

- ①黎明的平均分= $90 \times 0.25 + 80 \times 0.25 + 80 \times 0.15 + 70 \times 0.25 + 60 \times 0.1 = 78$

②李力的平均分= $80 \times 0.25 + 70 \times 0.25 + 90 \times 0.15 + 60 \times 0.25 + 80 \times 0.1 = 74$

③黎明优于李力水平。

第六章

1、名词解释：评价中心。（1010，1604）

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。

2、名词解释：角色扮演。（1904）

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。

3、名词解释：无领导小组讨论（1301）

对被测者进行分组，并不指定领导者，使被测者自由讨论，从而对被测人员素质进行测评的方法。

4、名词解释：管理游戏。（1401，1601）

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。

5、试述评价中心方法存在的问题与改进措施。（1904）

1、任何一种方法都有利有弊，评价中心也不例外，评价中心存在以下一些问题：

（1）花费大，代价高。评价中心较于其他测评形式而言，在人力、物力、财力与时间成本上都高；

（2）应用范围小，主要体现在测评的素质与人数上；

（3）一般人操作不了，评价中心操作的难度远远高于面试；

（4）评价中心法质量很难鉴定，其本身质量的好坏很难有参照校标；

（5）存在一些不可克服的误差，首先是不一定有预见性，其次是主试人本身在观察评定中容易存在错误与偏见。

2、要成为一个有效的评价中心，必须做到以下几点：

（1）多种方法评价；

（2）评价员必须接受培训。培训内容包括了解要素、方法、程序等。

6、试述评价中心情境设计应注意的问题。（1010，1210，1501，1804）

情境设计应注意如下几点：

（1）相似性

所谓相似性，是要求所设计的情境要与拟聘职位的工作实际具有相似性。具体表现在素质、内容与条件三个方面。

（2）典型性

所谓典型性，包括两方面的含义：一是指所模拟的情境是被试者未来任职工作中最主要、最关键的内容；二是所设计的情境是把实际工作情形中多种主要的与关键的一最具代表性的情形，归纳、概括、集中在一起，使本来不同时间、不同情形下发生的事情集中在一起出现。

（3）逼真性

所谓逼真性，是指所设计的情境，在环境布置、气氛渲染与评价要求等方面都必须与实际相

仿。

(4) 主题突出

整个情境设计应该使被试者的行为活动围绕一根“主线”进行，突出表现所测评的素质。

(5) 立意高，开口小，挖掘深，难度适当

即要求所设计的情境，立意要从大处着眼，从素质的宏观结构与深层内涵出发，要根基深，使整个情境模拟的每一步都有根有据，可以考察较复杂的素质。

(看分数答题。论述题展开详细说明几句，简答题直接答划线部分即可)

7、简述评价中心的主要特点。(1401)

- (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。

8、简述公文处理的操作流程。(1601)

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；要求被试者在规定时间内对各类公文材料进行处理，形成处理报告；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。

第八章

1、行政人员是企业中不可缺少的一个重要岗位，请构建行政助理的任职素质要素，并设计相应的招聘测评方案。(1804)

(1) 成立测评小组，并对此次测评小组的成员进行培训，明确测评小组主要的任务，主要负责指标评估、打分和最终的结果分析及检验工作。

(2) 测评小组对行政助理的工作职责及职位要求进行分析，确定行政助理所需具备的素质要求如下：

素质结构 (政策性 5%) 事业心 (5%)		信仰马克思、热爱教育
智力结构 (通才 5%) (知识更新 10%)		知识结构是否适合、接受新知识
能力结构(个人影响力 30%)沟通技巧(25%)		组织能力、亲和力、战略方向
业务组织能力 (20%)		

- (3) 确定测评方法：针对此次被测人员的要求，决定采用以评价中心技术为主，心理测评为辅助分阶段的测评方法。
- (4) 发布信息：通过各种媒介渠道，发布此次招聘信息
- (5) 预算费用：对本次测评的费用进行预算
- (6) 分析结果：测评结束后，汇总、整合、分析结构，得出测评的结论
- (7) 提交报告：撰写测评报告，上报此次测评的结构
- (8) 检验结果：测评负责人对行政助理的工作表现进行跟踪和考核

2、现在牧业管理比较普遍。请构建牧业管理经理的任职素质要求，并设计相应的招聘方案。（1301）

- (1) 成立测评小组，并对此次测评小组的成员进行培训，明确测评小组主要的任务，主要负责指标评估、打分和最终的结果分析及检验工作。
- (2) 测评小组对管理经理的工作职责及职位要求进行分析，确定副总所需具备的素质如下：

素质结构	诚信正直 5%	言行一致，信任他人，平等待人
自信心2%	知道自己的优缺点，在必要时坚持自己的观点	
适应能力10%	能够持续学习和接受变化	
应变能力8%	善于随机应变	
智力结构	逻辑思维能力5%	能够抓住复杂问题的关键要素
改革创新能力15%	预见组织需要的改革，创造新的规范	
能力结构	个人影响力15%	向员工灌输成功理念，营造良好的组织气氛
沟通技巧10%	又亲和力，能够倾听员工意见	
业务组织能力10%	能够确定战略经营方向	
绩效结构	团队建设能力20%	倡导建立不断进步的高绩效团队

- (3) 确定测评方法：针对此次被测人员的要求，决定采用以评价中心技术为主，心理测评为辅助分阶段的测评方法。
 - (4) 发布信息：通过各种媒介渠道，发布此次招聘信息
 - (5) 预算费用：对本次测评的费用进行预算
 - (6) 分析结果：测评结束后，汇总、整合、分析结构，得出测评的结论
 - (7) 提交报告：撰写测评报告，上报此次测评的结构
 - (8) 检验结果：测评负责人对行政助理的工作表现进行跟踪和考核
- (本章 1、2 题考查知识点相同，即设计招聘测评方案，主要是答出八个步骤。)

3、A 公司是一家家电生产企业，为了进一步提高生产效率，提升效益，拟对公司基层生产员工进行一次测评，以综合考察现有公司的素质状况，请应用人员测评的理论和方法为 A 公司设计一个测评方案。（1210）

- (1) 确定测评的目的；
- (2) 建构测评指标体系；
- (3) 选取合适的测评方法；
- (4) 测评的组织实施安排；

(5) 测评结果的报告;

**4、某公司拟招聘人力资源部经理，请构建该职位的任职素质要求，并设计相应的招聘方案。
(1601)**

(1) 任职资格条件。

(2) 招聘方案。

① 公开报名，通过媒体公布招聘的基本条件。

② 资格审查。

③ 素质测试，要求包括笔试、面试、评价中心、体检等环节。

④ 考核培训与误差控制。

⑤ 效度与信度分析。

⑥ 公示。

第九章

1、名词解释：关联效度。(1904)

关联效度是指测评结果与某种标准结果的一致性程度。

2、名词解释：复本信度(1401)

指测评结果相对另一个非常相同的测评结果的变异程度。

3、名词解释：信度(1401)

信度是指测评结果反映所测素质的准确性。

4、名词解释：效度(1804)

所谓效度是指测评结果对所测素质反映的真实程度。

5、名词解释：对比效应误差(1804)

对比效应误差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。

6、简述提高人员测评结果可靠性的方法。(1904)

要提供测评结果的可靠性，有如下措施：

- (1) 要选择高质量的测评工具；
- (2) 要控制测评过程及其组织的误差；
- (3) 训练与提高测评者的操作水平。

7、简述心理效应误差的主要种类。(1904)

心理效应误差的种类包括哈罗效应误差、趋中心理误差、宽大心理误差、逻辑误差、对比效应误差、接近效应误差。

8、简述评分者信度与测评方法信度对测评结果的影响关系。(1804)

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

9、请列举出四种心理效应误差。（1501）

- (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。

（这种题按照要求进行列举即可，觉得没把握的可以适当多答 1~2 个）

第十章

1、某公司中 A 部门 30 人，B 部门 25 人，且 A、B 两部门总体水平结构相当，甲在 A 部门中排名第 15 名，乙在 B 部门在排名第 12 名，试判断甲、乙两人的水平差异。（1301）
甲位于该部门 51.7%的职员之上，乙位于该部门 54%的职员之上，所以乙优于甲。

2、在一次招聘测评中，将测评成绩综合后，10 名应聘者的分数为 88、71、74、67、80、84、62、92、45、66。请从平均值、中位数、标准差几个方面对 10 名应聘者进行简要分析。（1210）

计算：

- (1) 平均值 = $(88+71+74+67+80+84+62+92+45+66) \div 10 = 72.9$
- (2) 中位数 = $(71+74) \div 2 = 72.5$
- (3) 两极差 = $92-45=47$
- (4) 标准差 =

$$\sqrt{(228.01 + 3.61 + 1.21 + 34.81 + 50.41 + 123.21 + 118.81 + 364.81 + 778.41 + 47.61) \div 10} \\ = 13.2$$

平均值和中位数都较好，说明总体水平较高；两极差和标准差都较大，说明考生之间的个体差异较大。

（本章如果考到计算题，需要了解计算公式，将数字代入算出结果，按照要求稍作分析即可）