

## 考點2

# 績效管理

### 1 111普考第32題

在員工績效管理中，一種利用管理者、部屬、顧客、同事與自己的評量作為依據的評估方法，稱為：

- (A)六標準差 (B)360度評估  
(C)平衡計分卡 (D)行為觀察尺度法

A B C D

### 解 析

360度評估在人事行政的單元我們曾經見過，那時說的是台灣目前政府的人事制度還沒先進到採取360度評估。所謂的360度評估，顧名思義就是來自四面八方的評估。相對於傳統「上級打下級」分數的單向評估，360度評估則是有來自同事、上司、下屬等工作職場關係者的評估，能幫助受評者具體了解自己在不同角色上具有哪些優缺點，據以進行調整及發展。 【標準答案：B】

### 2 111高考三第22題

某機關的目標是希望「第一線公務人員都能以親切友善的態度來服務民眾」，但績效指標卻訂為「員工必須每天準時打卡上下班」。

此情形是指在描述訂定績效指標時，未能符合下列那一個原則？

- (A)相關的 (relevant)                      (B)可達到的 (attainable)  
(C)具體明確的 (specific)                (D)可測量的 (measurable)

A   B   C   D

### 解 析

這題其實在考的是績效管理中的績效指標。績效指標在訂定的時候有一個重要的原則就是：S（明確性）M（可衡量性）A（可實現性）R（相關性）T（時效性）。這題中，可以看到組織的目標是「友善服務民眾」但作法卻是「準時上下班」，兩者風馬牛不相及，缺乏相關性。 【標準答案：A】

### 3 110身心四21題

關於績效考評，下列敘述何者正確？

- (A)團體績效考評不會有搭便車 (free-rider) 的行為  
(B)績效考評是人力資源管理部門專屬責任  
(C)考評項目一般包括特質、行為、產出或成果等面向  
(D)360度績效考評目的為提昇主管的考評權

A   B   C   D

### 解 析

這題圍繞在績效管理的考評上。A選項講的搭便車正是團體績效的問題，因為是算整個團隊的表現，所以裡面就會有人想要搭船，不做事只靠隊友carry。B選項績效考評並不侷限在人力管理部門，而是整個單位中與業務相關的部門都會需要對績效進行考評。D選項前面

提到，360度考評是要讓考評呈現的面向更多元，一改過往單純由上級主管打分數的情況。所以是減少主管考評權，分散給多元的業務關係者。 【標準答案：C】

**4** 110身心四第32題

下列何者非屬利用SMART原則評價績效衡量指標的重要內涵？

- (A)對環境變遷敏感 ( Sensitive )
- (B)可衡量 ( Measurable )
- (C)可實現 ( Attainable / Achievable )
- (D)有時限性 ( Time-bound )

A B C D

**解 析**

SMART幾乎是考到績效管理時的指定考點，弄清楚五大原則即可。像這題就是最基礎的，有背就有分數。 【標準答案：A】

**5** 109身心三第13題

關於績效目標設定之參採原則：「SMART原則」，下列敘述何者錯誤？

- (A)S ( Specific ) 代表目標要具體明確
- (B)M ( Measurable ) 代表設定的目標可以測量
- (C)R ( Reliability ) 代表評量工具要具可靠性
- (D)T ( Timely ) 代表績效資訊的即時性

A B C D

### 解 析

同樣是SMART的基礎考題，有背有分。C選項的R是相關性（relevant），就是目標與手段間要有相關性，不能上級長官希望組織節省紙張，結果下級要求提升資安管控，牛頭不對馬嘴就是相關性缺乏。 【標準答案：C】

#### 6 108升資（薦任）第16題

行政學與管理學常用SMART來代表一個良好目標應具備的要素，其中R是指：

- (A)明確性      (B)相關性      (C)可達成性      (D)可衡量性

A B C D

### 解 析

如果說績效管理考到績效指標最愛SMART，那麼考到SMART最愛考的肯定是R！相關性！ 【標準答案：B】

#### 7 108地特三第16題

有關建立公部門績效管理制度的敘述，下列何者錯誤？

- (A)應同時考慮策略體系，避免造成手段與目的之目標錯置  
(B)策略規劃應考慮公共價值、正當合法性與運作能力  
(C)公部門績效管理制度不涉及機關外部的課責  
(D)公部門績效衡量的難題在於目標多元性與模糊性

A B C D