

2010年中级经济师人力资源专业与实务备考辅导人力资源管理(15)经济师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/646/2021\\_2022\\_2010\\_E5\\_B9\\_B4\\_E4\\_B8\\_AD\\_c49\\_646673.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/646/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E4_B8_AD_c49_646673.htm) 绩效反馈与结果应用节名 知识点 重点 小计 XYZK绩效反馈与结果应用 954005内容详解：一、绩效反馈面谈 X1（一）绩效反馈面谈的目的及作用 1．通常情况下绩效反馈面谈需要达到的目的（1）向员工反馈绩效考核结果。（2）向员工传递组织远景目标。（3）弄清员工绩效不合格的原因。（4）为下一个绩效周期工作的展开做好准备。2．绩效反馈面谈的作用（1）它为评价者与被评价者提供了沟通的平台，使考核公开化。（2）它能够使员工客观地了解自己工作中的不足，有利于改善绩效。（3）绩效反馈可以通过主管人员和员工的真诚沟通，消除组织目标与个人目标之间的冲突，增强组织的竞争力。（二）绩效反馈面谈的操作流程 X2 一个完整的绩效反馈面谈主要包括三个阶段：面谈准备阶段、面谈实施阶段和面谈评价阶段。1．面谈准备阶段（1）全面收集资料。（2）准备面谈提纲。（3）选择合适的时间和地点，并提前通知面谈对象。2．面谈实施阶段（1）分析绩效差距的症结所在。（2）协商解决办法。（3）绩效反馈面谈的原则与技巧。建立彼此之间的信任：管理者要维护员工的自尊，小心避免挫伤员工的工作热情。开诚布公、坦诚沟通：绩效反馈面谈切忌含糊笼统，员工绩效现状的信息应该被具体、详细、客观地解释。仅仅表达管理者对员工工作业绩的不满是没有益处的。避免对立与冲突：在反馈面谈中，主管需要更高的涵养，给予

员工足够的尊重。 关注未来而不是过去：过分的讨论过去是一种时间的浪费，因为它很难对将来的绩效改进带来实质性的帮助。 该结束时立即结束：出现紧急事务、严重分歧、严重超时等情况时，应当果断中止绩效反馈面谈。

### 3. 面谈评价阶段

#### (三) 绩效反馈面谈的内容及注意事项

##### X3 1. 绩效反馈面谈的内容

(1) 就绩效现状达成一致。(2) 探讨绩效中可改进之处，并确定行动计划。但是面谈的重点应当放在不良业绩的诊断上。(3) 商讨来年的工作目标。

##### 2. 绩效反馈面谈的注意事项

(1) 主管人员应当采取赞扬与建设性批评相结合的方式，在肯定员工表现的同时指出其可改进之处，避免员工产生抵触情绪。(2) 把重点放在解决问题上。反馈面谈的最终目的是改进绩效，因此分析不良绩效产生的原因并探讨解决方案才是面谈的核心。(3) 鼓励员工积极参与到反馈过程中。主管人员应当与员工在一种相互尊重的氛围中共同解决绩效中存在的问题。由管理者一方主导的绩效面谈，很可能导致绩效面谈的效率低下。

#### (四) 面谈中评价者的误区

Y1 1. 不适当的发问 2. 理解不足 3. 期待预期结果 4. 自我中心和感情化的态度 5. 以对方为中心及同情的态度

#### (五) 绩效面谈的技巧

X4 1. 时间场所的选择 2. 认真倾听，面谈中最忌讳主管人员喋喋不休，时常打断员工的谈话。 3. 鼓励员工多说话 4. 以积极的方式结束对话

100Test  
下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问  
[www.100test.com](http://www.100test.com)