

浙江省 2015 年 4 月高等教育自学考试

饭店人力资源管理试题

课程代码:08639

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 工作分析包括_____和工作指标等两大构成。
A. 工作职位 B. 工作要求 C. 工作能力 D. 工作描述
2. 在制订人力资源规划时,应明确_____的原则。
A. 结果比过程重要 B. 过程比结果重要
C. 过程与结果一样重要 D. 过程不可控
3. 酒店按劳动效率定员就是根据生产任务量、工人的劳动效率及_____来计算定员人数的方法。
A. 设备开动班次 B. 设备开动数量 C. 平均出勤率 D. 岗位工作量
4. 酒店招聘的核心在于通过选拔实现
A. 录用最优秀的人才 B. 填补职位空缺
C. “人”-“事”匹配 D. 人才数量最大化
5. 酒店培训中_____指受训者模拟实际情景的培训方法,多用于改善人际关系的训练。
A. 角色扮演法 B. 讨论法 C. 讲授法 D. 操作示范法
6. 酒店薪酬方案制订后
A. 坚持按既定方案实施 B. 落实后评估
C. 不断提高高薪人员比例 D. 边落实边修正、调整和完善

7. 根据我国《劳动合同法》规定,酒店员工依法享受_____的福利待遇。
- A. 社会保险福利
B. 金钱性福利
C. 实物性福利
D. 员工餐厅等服务性福利
8. 成就需要理论为美国管理学家_____所提出的。
- A. 弗洛伊德
B. 马斯洛
C. 赫兹伯格
D. 麦克兰
9. 应用_____绩效评价方法,虽然简单、易用,但有效性不断受到质疑。
- A. 图尺度法
B. 关键绩效指标法
C. 关键事件法
D. 360 度绩效评价法
10. 根据适度规模原则,_____的酒店组织结构有利于降低管理费。
- A. 圆型
B. 扁平型
C. 狭长型
D. 多层次型

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

二、填空题(本大题共 10 小题,每空 1 分,共 10 分)

11. 酒店人力资源管理的主要内容包括形成、开发、_____和使用等四个主要环节。
12. 酒店_____指对酒店中某一具体工作的工作内容、工作条件、工作职责、具体操作程序及检查标准的规范性要求。
13. 按照酒店人力资源规划的性质,可以划分为_____、战术规划和管理规划。
14. 酒店员工的招聘渠道主要包括:内部招聘、_____和外部招聘。
15. _____指对酒店在职员工进行的以提高其工作能力为主的不脱产的培训活动。
16. 在酒店的薪酬体系中,工资、_____和福利是不可缺少的组成部分。
17. 根据麦格雷戈所提出的_____,酒店应为员工提供富有挑战性和责任感的工作。
18. 根据绩效管理的定义,绩效具有多因性、多维性和_____等 3 个性质。
19. 酒店常用的工作设计方法包括:部门化、流程图和_____等。
20. _____面试指有意制造紧张,以了解求职者将如何面对工作压力。

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 5 分,共 25 分)

21. 人力资源管理
22. 人力资源需求预测
23. 招聘面试
24. 薪酬
25. 绩效管理

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)

26. 酒店工作描述的构成要素包括哪些?
27. 酒店开展人力资源配置时应坚持哪些原则?
28. 酒店员工培训的常用方法包括哪些?
29. 酒店开展薪酬管理的作用包括哪些?
30. 酒店员工的激励影响因素包括哪些大类?

五、论述题(本大题 15 分)

31. 酒店人力资源规划流程包括哪几个环节? 在规划过程中,应注意哪些问题?