



6. 当员工处于职业探索阶段时,酒店应尽可能为他们提供\_\_\_\_\_的工作。
- A. 具有挑战性                  B. 稳定性强                  C. 更新技能                  D. 维持性
7. 广义的薪酬包括了\_\_\_\_\_等内容。
- A. 金钱支付的劳动报酬                  B. 金钱以及实物形式支付的劳动报酬
- C. 各类经济性报酬                  D. 经济性和非经济性报酬(比如工作认可)
8. 在酒店薪酬体系中,福利具有\_\_\_\_\_的功能。
- A. 基本保障                  B. 超额劳动激励
- C. 直接激励                  D. 提高职工生活质量
9. 根据\_\_\_\_\_假设,酒店应该通过满足员工的物质利益需求,来调动个人实现组织目标的积极性。
- A. 经济人                  B. 社会人                  C. 团队人                  D. 社会角色
10. 以下对绩效管理说法正确的是
- A. 传统绩效评价就等于绩效管理
- B. 绩效管理具有诊断和监测功能
- C. 绩效管理中的绩效就是指员工绩效
- D. 绩效管理具有静态性的特征

## 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,每小题 1 分,共 10 分)

11. 酒店人力资源管理工作具有\_\_\_\_\_、替代性、跨越性、动态性、超前性、系统性及不可储存性的特点。
12. 工作分析由\_\_\_\_\_及工作指标两部分工作构成。
13. 酒店在订立劳动合同时应遵循\_\_\_\_\_、平等自愿以及协商一致等三个原则。
14. 按人力资源规划性质划分可以分为\_\_\_\_\_、战术规划和管理规划。
15. 招聘的实施阶段由招聘、\_\_\_\_\_、录用和评估等 4 个环节组成。
16. \_\_\_\_\_是让受训者模拟实际情景,扮演各种角色的一种训练方法。
17. 在我国,职工福利通常包括\_\_\_\_\_、文化娱乐设施、福利补贴、困难救济等内容。
18. 根据 X 理论,酒店管理者对人性的假设为\_\_\_\_\_。
19. 酒店绩效管理过程是\_\_\_\_\_、机会、激励以及环境等 4 个变量的函数。
20. 酒店劳动关系的内容是指\_\_\_\_\_依法享有的权利和需要承担的义务。

### 三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

21. 人力资源
22. 人力资源规划(狭义)
23. 酒店员工培训
24. 激励
25. 劳动合同

### 四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 7 分,共 35 分)

26. 酒店的工作规范和工作描述具有哪些意义和作用?
27. 酒店开展内部选拔具有哪些优点?
28. 酒店为什么要开展员工培训?
29. 酒店薪酬管理包括哪些工作内容?
30. 酒店员工的激励影响因素大致可以归为哪几大类?

### 五、案例题(本大题 15 分)

31. 假设你是某五星级酒店的招聘经理,现餐饮部门提出招聘需求要招聘一个西餐主管,人力资源部接到需求后开始招聘。人力资源部初试后陆续安排了一些人员去餐饮部门经理处面试,但餐饮经理面试后总是说不合适。经沟通后,餐饮经理说,面试人员的能力不能够胜任目标岗位的要求。一个月过去了,由于一直无法找到合适人选,餐饮部一直给你施压,你会怎么做?为什么?