

浙江省 2017 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. \_\_\_\_\_ 既能获取有关工作的静态信息,也可以了解工作的动态特点。  
A. 问卷法                      B. 观察法                      C. 关键事件分析法      D. 事故分析法
2. 由于制定时的内外环境在不停变化中,因此人力资源规划应遵循\_\_\_\_\_的原则。  
A. 规则比变通重要                      B. 变通比规则重要  
C. 战略比技术重要                      D. 方案比系统重要
3. 酒店按设备定员指根据机器设备需要开动的数量、设备开动班次以及\_\_\_\_\_等因素来计算定员人数的方法。  
A. 工人的劳动效率                      B. 员工的看管定额  
C. 平均出勤率                      D. 岗位工作量
4. 酒店委托猎头招聘时,适用于猎取  
A. 服务人员                      B. 高级管理人才                      C. 应届毕业生                      D. 低层管理人员
5. 酒店培训效果最低层次的评估方法为  
A. 书面及操作测试                      B. 问卷测试  
C. 上级或同事的评估                      D. 通过量化提标测定

6. 酒店在应用海氏系统法对薪酬进行工作评价时应注意使用专业技能、解决问题的能力以及\_\_\_\_\_等三个要素来展开。
- A. 岗位职责  
B. 工作态度  
C. 工作所承担的责任  
D. 工作所产生的经济绩效
7. 需要层次理论为美国社会心理学家\_\_\_\_\_所提出的。
- A. 弗洛伊德  
B. 马斯洛  
C. 赫兹伯格  
D. 麦克兰
8. 酒店人力资源管理的核心为
- A. 绩效管理  
B. 福利管理  
C. 培训  
D. 招聘
9. 由于\_\_\_\_\_评价全面,评价结果公正客观,但程序复杂,成本高,因此多用于酒店管理者的绩效评价。
- 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. 根据木桶原理,企业的竞争力取决于
- A. 优秀的管理者  
B. 优秀的基层员工  
C. 整体人力资源状况  
D. 优秀的专业人才

## 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. 酒店人力资源开发体系主要包括培训开发体系、绩效管理体系、\_\_\_\_\_和人力资源信息管理系统。
12. 酒店工作岗位规范书一般包括岗位概述、\_\_\_\_\_及具体要求等三个要素。
13. 人力资源配备又称为\_\_\_\_\_或人员编制,是酒店人力资源开发管理的前提与基础。
14. 酒店在招聘员工所采用的甄选方法主要有\_\_\_\_\_和测评法。
15. 作为酒店人力资本投资的方式之一,培训投资主要包括\_\_\_\_\_和无形投资两个方面。
16. 根据赫兹伯格的“双因素理论”,酒店大部分员工福利属于\_\_\_\_\_因素。
17. 酒店可采用的员工激励方式包括物质激励和\_\_\_\_\_等两个大类。
18. 酒店绩效管理的基本流程包括准备、实施、评价、总结和\_\_\_\_\_等 5 个阶段。
19. 酒店人力资源规划按范围划分可分为整体的人力资源规划、部门规划和\_\_\_\_\_等三种。
20. 酒店员工职业发展的阶段包括\_\_\_\_\_;立业与发展阶段;职业中期阶段和职业后期阶段。

**三、名词解释题(本大题共 5 小题,每小题 5 分,共 25 分)**

21. 工作分析
22. 酒店人力资源规划(狭义)
23. 奖金
24. 薪酬管理
25. 绩效评价

**四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)**

26. 酒店制订人力资源规划应注意哪些问题?
27. 酒店员工招聘的准备阶段包括哪些内容?
28. 说明酒店员工职业发展的重要作用。
29. 酒店员工福利内容包括哪些?
30. 绩效管理在酒店员工管理方面的功能包括哪些?

**五、论述题(本大题 15 分)**

31. 什么是面试? 酒店面试者对员工进行面试测评时包括哪些内容?